

Taiwan

THE HEART OF ASIA



104 年國家風景區遊客調查報告

第一部分：遊客問卷調查

2015 National Scenic Area Visitor's Survey

Part I: Questionnaire Survey of Visitors

委託機構：交通部觀光局

執行機構：蓋洛普徵信股份有限公司

Gallup Market Research Corp., Taiwan

日期：中華民國 105 年 7 月

目 錄

內 容	頁 數
目 錄	I
表 目 錄	IV
圖 目 錄	VIII
摘要	摘要-1
Abstract	摘要-9
第壹章 緒論	1
第一節 調查目的	1
第二節 調查範圍	1
第三節 調查項目	1
第貳章 研究方法	3
第一節 調查對象與限制	3
第二節 調查方法與地點	3
第三節 抽樣設計	5
第四節 調查時間	9
第五節 資料檢核控制	10
第六節 調查結果檢定及分析方式	11
第七節 信效度分析	15
第八節 有效樣本特徵說明	17
第九節 名詞解釋	23

第參章 國家風景區整體調查結果分析	25
第一節 旅遊決策	25
第二節 遊憩行為	40
第三節 旅遊活動偏好與滿意度	46
第四節 消費行為	69
第肆章 各型態國家風景區遊客調查結果分析	75
第一節 海型國家風景區	75
第二節 山型國家風景區	87
第三節 綜合型國家風景區	99
第四節 島型國家風景區	112
第五節 各型態國家風景區綜合比較	125
第伍章 各國家風景區調查結果分析	131
第一節 東北角暨宜蘭海岸國家風景區	132
第二節 東部海岸國家風景區	148
第三節 澎湖國家風景區	162
第四節 大鵬灣國家風景區	176
第五節 花東縱谷國家風景區	189
第六節 馬祖國家風景區	203
第七節 日月潭國家風景區	215
第八節 參山國家風景區	230
第九節 阿里山國家風景區	244

第十節 茂林國家風景區	268
第十一節 北海岸及觀音山國家風景區	281
第十二節 雲嘉南濱海國家風景區	296
第十三節 西拉雅國家風景區	308
第陸章 結論與建議	322
第一節 結論	322
第二節 建議	330
附錄一 104 年國家風景區樣本配置	附錄 1-1
附錄二 調查問卷	附錄 2-1
附錄三 受訪遊客建議之意見或不滿意原因	附錄 3-1

表 目 錄

摘要表 1 國家風景區整體滿意度評價平均分數.....	摘要-5
表 2-1 面訪調查執行遊憩景點清單	4
表 2-2 13 處國家風景區、各遊憩景點 104 年成功訪問有效樣本數配置表	7
表 2-4 原始未加權有效樣本特徵描述(n=6,802)	17
表 2-4-1 加權後有效樣本特徵描述(n=6,802)	18
表 2-5 104 年國家風景區受訪遊客樣本特徵與臺灣地區 12 歲以上人口結構	20
表 2-6 104 年 13 處國家風景區受訪遊客居住地區比例	21
表 2-7 104 年 13 處國家風景區受訪國際遊客國籍比例與來臺觀光旅客國籍比例	22
表 3-1 旅遊方式 -- 依性別分.....	26
表 3-2 旅遊資訊來源 -- 依性別分.....	28
表 3-2.1 上網查詢旅遊資訊的工具 -- 依性別分.....	30
表 3-3 到國家風景區最主要利用的交通工具 -- 依性別分.....	32
表 3-3.1 到國家風景區主要利用的交通工具 -- 公共交通工具使用比例年度比較.....	32
表 3-3.2 到國家風景區利用的交通工具(統合主要及次要交通工具) -- 依性別分	34
表 3-4 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具 -- 依性別分.....	36
表 3-5 選擇此景點旅遊的最主要原因 -- 依性別分.....	38
表 3-6 旅遊同伴 -- 依性別分.....	39
表 3-7 國家風景區以外的景點之遊玩情形 -- 依性別分.....	41
表 3-8 在國家風景區內的旅遊天數 -- 依性別分.....	42
表 3-9 國家風景區內的住宿方式 -- 依性別分.....	43
表 3-10 到國家風景區的重遊意願 -- 依性別分.....	44
表 3-11 不願意重遊國家風景區的原因 -- 依性別分.....	46

表 3-12	旅遊活動偏好情形 -- 依性別分.....	48
表 3-13	自然賞景活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	50
表 3-14	文化體驗活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	52
表 3-15	運動型活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	54
表 3-16	遊樂園活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	56
表 3-17	美食活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	57
表 3-18	其他休閒活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	59
表 3-19-1	國家風景區各項服務滿意比例.....	63
表 3-19-2	國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	63
表 3-20	受訪遊客對各國家風景區內服務人員之服務態度滿意比例	64
表 3-21	到訪次數 -- 依性別分.....	65
表 3-22	距離上次到訪時間 -- 依性別分.....	67
表 3-23	與上次到訪經驗比較 -- 依性別分.....	68
表 3-23-1	「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」之交叉分析	68
表 3-24	透過網路訂購相關旅遊產品情形 -- 依性別分.....	69
表 3-25	網路訂購相關旅遊產品項目 -- 依性別分.....	71
表 3-26	旅遊預計消費支出 -- 依性別分.....	72
表 3-27	國家風景區內消費合理性情形 -- 依性別分.....	74
表 4-1-1	海型國家風景區各項服務滿意比例.....	83
表 4-1-2	海型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	83
表 4-2-1	山型國家風景區各項服務滿意比例.....	95
表 4-2-2	山型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	95
表 4-3-1	綜合型國家風景區各項服務滿意比例.....	108
表 4-3-2	綜合型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	108

表 4-4-1	島型國家風景區各項服務滿意比例	121
表 4-4-2	島型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	121
表 4-5-1	各種型態國家風景區遊客人口特質	126
表 5-1-1	東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例	143
表 5-1-2	東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	143
表 5-2-1	東部海岸國家風景區各項服務滿意比例	158
表 5-2-2	東部海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	158
表 5-3-1	澎湖國家風景區各項服務滿意比例	172
表 5-3-2	澎湖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	172
表 5-4-1	大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例	185
表 5-4-2	大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	185
表 5-5-1	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例	199
表 5-5-2	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	199
表 5-6-1	馬祖國家風景區各項服務滿意比例	211
表 5-6-2	馬祖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	211
表 5-7-1	日月潭國家風景區各項服務滿意比例	226
表 5-7-2	日月潭國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	226
表 5-8-1	參山國家風景區各項服務滿意比例	240
表 5-8-2	參山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	240
表 5-9-1	阿里山國家風景區各項服務滿意比例	253
表 5-9-2	阿里山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	253
表 5-9-3	阿里山國家森林遊樂區遊客各項服務滿意比例	264
表 5-9-4	阿里山國家森林遊樂區遊客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者) ...	264
表 5-10-1	茂林國家風景區各項服務滿意比例	277

表 5-10-2	茂林國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	277
表 5-11-1	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例.....	292
表 5-11-2	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	292
表 5-12-1	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例.....	305
表 5-12-2	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	305
表 5-13-1	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例.....	318
表 5-13-2	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	318
表 6-1	104 年與 103 年下半年國家風景區各服務項目滿意比例差異檢定結果 單位:%	327
表 6-2	國家風景區主要優勢與主要弱勢指標.....	328
表 6-3	國家風景區整體滿意度評價分數年度變化比較.....	329

圖目錄

摘要圖 1 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析.....	摘要-6
圖 2-1 執行面訪調查流程圖	9
圖 3-1 旅遊活動偏好情形	48
圖 3-2 整體服務滿意度之評價與平均分數	60
圖 3-3 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	64
圖 3-4 國家風景區內平均消費情況	73
圖 4-1-1 海型國家風景區整體服務滿意度之評價	81
圖 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	84
圖 4-2-1 山型國家風景區整體服務滿意度之評價	93
圖 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	96
圖 4-3-1 綜合型國家風景區整體服務滿意度之評價	106
圖 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	109
圖 4-4-1 島型國家風景區整體服務滿意度之評價	119
圖 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	122
圖 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務滿意度之評價	141
圖 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	144
圖 5-2-1 東部海岸國家風景區整體服務滿意度之評價	156
圖 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	159
圖 5-3-1 澎湖國家風景區整體服務滿意度之評價	170
圖 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	173
圖 5-4-1 大鵬灣國家風景區整體服務滿意度之評價	183
圖 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	186

圖 5-5-1	花東縱谷國家風景區整體服務滿意度之評價	197
圖 5-5-2	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	200
圖 5-6-1	馬祖國家風景區整體服務滿意度之評價	209
圖 5-6-2	馬祖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	212
圖 5-7-1	日月潭國家風景區整體服務滿意度之評價	224
圖 5-7-2	日月潭國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	227
圖 5-8-1	參山國家風景區整體服務滿意度之評價	238
圖 5-8-2	參山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	241
圖 5-9-1	阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價	251
圖 5-9-2	阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	254
圖 5-9-3	阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價－阿里山國家森林遊樂區遊客	262
圖 5-9-4	阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析－阿里山國家森林遊樂區遊客	265
圖 5-10-1	茂林國家風景區整體服務滿意度之評價	275
圖 5-10-2	茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	278
圖 5-11-1	北海岸及觀音山國家風景區整體服務滿意度之評價	290
圖 5-11-2	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	293
圖 5-12-1	雲嘉南濱海國家風景區整體服務滿意度之評價	303
圖 5-12-2	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	306
圖 5-13-1	西拉雅國家風景區整體服務滿意度之評價	316
圖 5-13-2	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	319

摘要

交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定觀光發展策略之參考，特進行本次「104 年國家風景區遊客調查」。

本調查採用面訪方式進行，訪問對象為到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客，訪問地點為交通部觀光局指定之 13 處國家風景區(包含 47 個遊憩景點)。104 年成功訪問有效樣本數為 6,802 人(不含阿里山國家森林遊樂區所有受訪樣本 259 人)，其中，「東北角暨宜蘭海岸國家風景區」訪問 572 人、「東部海岸國家風景區」訪問 541 人、「澎湖國家風景區」訪問 264 人、「大鵬灣國家風景區」訪問 409 人、「花東縱谷國家風景區」訪問 531 人、「馬祖國家風景區」訪問 312 人、「日月潭國家風景區」訪問 831 人、「參山國家風景區」訪問 952 人、「阿里山國家風景區」訪問 362 人、「茂林國家風景區」訪問 409 人、「北海岸及觀音山國家風景區」訪問 633 人、「雲嘉南濱海國家風景區」訪問 507 人及「西拉雅國家風景區」訪問 479 人。104 年調查資料分析結果如下：

一、旅遊決策

(一) 旅遊方式

在所有到訪國家風景區受訪遊客中，有 86.76% 的受訪遊客表示，本次旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加其他團體舉辦的旅遊(3.65%)、參加旅行社套裝旅遊(3.60%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.59%)及參加學校／班級舉辦的旅遊(1.66%)，而參加宗教團體舉辦的旅遊(0.75%)比例相對較低。

與 103 年下半年相比，104 年各項旅遊方式的比例，「自行規劃行程旅遊」增加 2.75 個百分點；「參加機關／公司舉辦的旅遊」降低 1.39 個百分點。

受訪遊客表示自行規劃行程比例相對較高的風景區有，「茂林」(97.31%)、「參山」(93.28%)及「花東縱谷」(93.03%)等國家風景區；另一方面，受訪遊客表示參加旅行社套裝旅遊的比例相對較高的國家風景區有，「澎湖」(26.14%)、「馬祖」(11.54%)、「東部海岸」(10.35%)、「阿里山」(9.12%)等國家風景區。

(二) 旅遊資訊來源

在所有到訪國家風景區的受訪遊客中，有 73.69% 的受訪遊客曾索取相關的旅遊資訊。有索取旅遊資訊的受訪遊客則是以透過電腦網路(38.58%)的比例最多；其次依序為透過親友／同事／同學(36.09%)、手機上網(28.07%)、電子媒體(如電視、廣播、戶外活動看板等)(7.54%)、平面媒體(如旅遊叢書、報章、雜誌等)(6.64%)、旅行社(4.02%)、旅遊服務中心(2.10%)及旅遊展覽(1.01%)獲得相關旅遊資訊。

與 103 年下半年相比，104 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例增加 3.88 個百分點；然而「電腦網路」的比例降低 4.02 個百分點；「旅行社」的比例降低 2.80 個百分點；「平面媒體」下降 2.17 個百分點；「電子媒體」下降 2.04 個百分點；「旅遊服務中心」下降 1.49 個百分點；「旅遊展覽」降低 0.86 個百分點。

在旅遊資訊來源方面，「馬祖」(56.73%)、「花東縱谷」(53.67%)及「東部海岸」(52.31%)等國家風景區受訪遊客，透過電腦網路獲得相關旅遊資訊的比例，相對其他國家風景區高；而「雲嘉南濱海」(74.36%)國家風景區的受訪遊客，則是透過親友／同事／同學獲得相關旅遊資訊的比例，相對其他國家風景區高。

(三) 交通工具

受訪遊客從出發地到風景區，最主要交通工具為自小客車(60.57%)，其次依序是大型遊覽車(10.65%)、機車(8.06%)、公／民營客運(5.74%)及臺鐵(5.47%)。

與 103 年下半年相比，104 年「公、民營客運」的比例，增加 2.35 個百分點；「自小客車」的比例，增加 1.69 個百分點；「機車」的比例，增加 1.53 個百分點；然而「臺鐵」的比例，降低 3.58 個百分點。

「茂林」(82.15%)、「西拉雅」(70.98%)、「參山」(69.64%)、「日月潭」(69.55%)等國家風景區的受訪遊客，使用自小客車的比例相對其他國家風景區高；而「阿里山」(16.30%)、「西拉雅」(15.87%)、「北海岸及觀音山」(13.43%)及「雲嘉南濱海」(13.02%)等國家風景區受訪遊客，則是利用「大型遊覽車」為主要交通工具的比例，相對較其他國家風景區高。

(四) 選擇景點考慮因素

有 54.31%的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的主要原因是景觀優美；其次依序為親朋好友推薦(9.52%)、順道而來(7.82%)、距離遠近／假期長短(7.11%)、學校／公司或參加的團體安排(5.86%)。

與 103 年下半年相比，104 年因為「距離遠近／假期長短」而選擇到訪的比例，增加 1.21 個百分點；然而「學校／公司或參加的團體安排」的比例，降低 1.41 個百分點。

遊客選擇此景點旅遊的主要原因中，進一步分析各國家風景區受訪遊客選擇旅遊景點的考慮因素，「東部海岸」(77.45%)、「花東縱谷」(68.55%)、「阿里山」(64.64%)及「日月潭」(61.85%)等國家風景區的受訪遊客，因為景觀優美而到訪的比例，相對其他國家風景區高。

(五) 旅遊同伴

在所有到訪國家風景區的遊客中，有 62.30% 的受訪遊客，其旅遊的同伴主要是家人，其次為朋友／同事(38.00%)，再其次為同學(4.91%)；而沒有旅遊同伴的比例占 4.51%。

與 103 年下半年相比，104 年旅遊同伴為「同學」的比例，降低 1.17 個百分點。

「西拉雅」(69.10%)、「茂林」(68.95%)等國家風景區的受訪遊客，以家人為旅遊同伴的比例，相對其他國家風景區高；而「雲嘉南濱海」(66.67%)、「澎湖」(55.30%)、「馬祖」(50.32%)等國家風景區的受訪遊客，旅遊的同伴為朋友、同事的比例，相對其他國家風景區高。

二、遊憩行為

(一) 到訪景點

有 55.09% 的受訪遊客表示不會到國家風景區以外的景點遊玩；而有 44.91% 的受訪遊客表示會到該國家風景區以外的景點遊玩。

「馬祖」(99.04%)、「澎湖」(89.77%)等國家風景區的受訪遊客，表示本次旅遊不會到國家風景區以外的景點遊玩的比例，相對其他國家風景區高。

(二) 停留時間

有 72.58% 的受訪遊客表示在國家風景區內停留的時間為 1 天以內，不過夜；27.42% 的受訪遊客表示停留 1 夜以上。

與 103 年下半年相比，104 年在國家風景區內停留時間為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，增加 2.11 個百分點；而停留時間為「3 天 2 夜」的比例，則是降低 2.34 個百分點。

表示會在國家風景區停留 1 夜以上的受訪遊客，住宿方式以旅館的比例最高(45.59%)，其次為民宿(44.21%)；而露營(4.98%)、親友家(含自家)(4.25%)、招待所或活動中心(3.79%)的比例皆相對較低。

(三) 重遊意願

在所有到訪國家風景區受訪遊客中，高達約九成七(97.13%)的受訪遊客表示，以後願意再重遊國家風景區內的景點，僅有 2.87% 的受訪遊客表示以後不願意再重遊。

與 103 年下半年相比，104 年願意重遊國家風景區的比例，增加 1.77 個百分點。

除雲嘉南濱海的受訪遊客表示願意重遊該國家風景的意願為 88.95% 外，其他國家風景區表示願意重遊該國家風景區的意願皆高於九成，其中以「茂林」(99.51%)、「東北角暨宜蘭海岸」(99.13%)、「日月潭」(99.04%)的受訪遊客願意重遊的比例相對其他國家風景區高。

三、旅遊活動偏好與滿意度

(一) 喜歡的遊憩活動

在各項遊憩活動類型中，有 80.95% 的受訪遊客表示，在國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次依序為美食活動(35.70%)、文化體驗活動(26.20%)、運動型活動(15.81%)、其他休閒活動(13.72%)及遊樂園活動(4.23%)。

在受訪遊客偏好的自然賞景活動項目中，以偏好「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布」(63.50%)的比例最高；美食活動方面，「品嚐當地特產／特色美食」(92.64%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；文化體驗活動方面，「參觀展覽」(37.54%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；運動型活動方面，「騎協力車／單車」(61.83%)的比例最高；其他休閒活動方面，「泡溫泉／做 SPA」(40.63%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；遊樂園活動方面，「機械遊樂活動」(43.25%)為受訪遊客最喜歡的活動項目。

(二) 滿意度

1. 受訪遊客對國家風景區整體服務滿意度之評價

104 年國家風景區整體滿意度的評價平均分數為 83.50 分；相較於 103 年下半年顯著增加 0.70 分。

本調查中，請受訪遊客在 0~100 分之內，對該到訪國家風景區或目前所在景點整體服務，進行滿意度評價。

十三個國家風景區中，以「北海岸及觀音山」84.88 分最高，其次依序為「茂林」(84.72 分)、「東部海岸」(84.63 分)、「日月潭」(84.60 分)、「澎湖」(84.56 分)、「阿里山」(84.22 分)、「馬祖」(83.37 分)、「東北角暨宜蘭海岸」(82.93 分)、「參山」(82.86 分)、「大鵬灣」(82.53 分)、「花東縱谷」(82.34 分)、「雲嘉南濱海」(81.80 分)、「西拉雅」(80.63 分)。

104 年滿意度評價分數較 103 年下半年顯著進步的國家風景區為「雲嘉南濱海」(增加 1.58 分)、「花東縱谷」(增加 1.42 分)、「東部海岸」(增加 1.41 分)、「茂林」(增加 1.29 分)，其餘國家風景區整體滿意度評價分數則與 103 年下半年無顯著差異。

摘要表 1 國家風景區整體滿意度評價平均分數

項目		104 年 滿意度評價平均分數	103 年下半年 滿意度評價平均分數	差距值
整 體		83.50	82.80	0.70*
國 家 風 景 區	東北角暨宜蘭海岸	82.93	82.52	0.41
	東部海岸	84.63	83.22	1.41*
	澎湖	84.56	84.12	0.44
	大鵬灣	82.53	81.57	0.96
	花東縱谷	82.34	80.92	1.42*
	馬祖	83.37	84.06	-0.69
	日月潭	84.60	84.27	0.33
	參山	82.86	82.27	0.59
	阿里山	84.22	84.22	0.00
	茂林	84.72	83.43	1.29*
	北海岸及觀音山	84.88	85.34	-0.46
	雲嘉南濱海	81.80	80.22	1.58*
	西拉雅	80.63	80.05	0.58

註： 1. 差距值=104 年-103 年下半年。

2. *表示 104 年與 103 年下半年的滿意度評價平均分數檢定結果為顯著差異。

2. 國家風景區內提供各項服務之滿意比例

整體而言，有 99.56% 的受訪遊客對國家風景區「整體服務」感到滿意(包含非常滿意及還算滿意)。

在國家風景區所提供的 10 項服務中，以「服務人員之服務態度」的滿意比例最高，為 99.56%；其次為「提供之旅遊資訊服務」(99.18%)、「景點內服務設施」(98.80%)、「景點內空間設計」(98.67%)、「環境美化綠化」(98.49%)、「環境整潔」(97.67%)、「景點內辦理的活動」(97.08%)、「引導指標或動線安排」(96.05%)及「廁所清潔程度」(94.41%)；而「停車位數量」的滿意比例較其他服務項目低，為 87.99%。

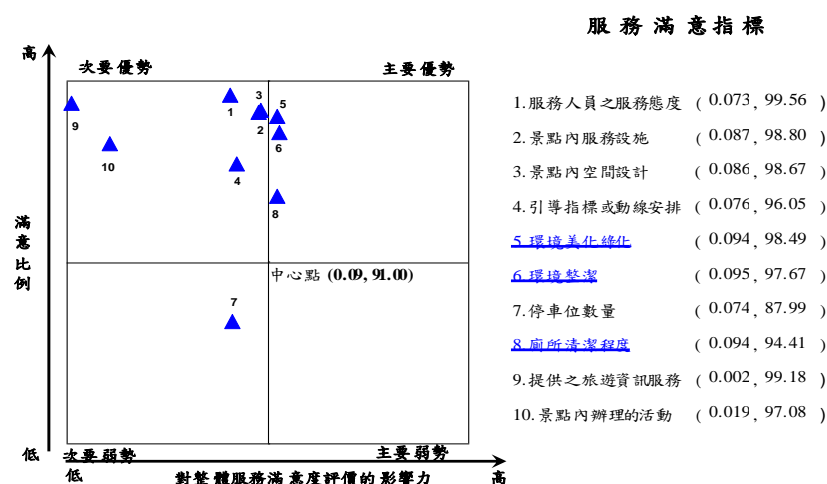
在 10 項服務的滿意比例調查表現中，「東部海岸」、「澎湖」、「大鵬灣」、「花東縱谷」、「北海岸及觀音山」、「雲嘉南濱海」、「西拉雅」等 7 處國家風景區，10 項服務項目的滿意比例都超過九成；「馬祖」、「日月潭」、「參山」、「阿里山」、「茂林」等 5 處國家風景區，有 9 項服務項目的滿意比例超過九成；而「東北角暨宜蘭海岸」國家風景區，也有 8 項的服務項目滿意比例超過 90.00%。

在 10 項服務的滿意比例調查表現中，若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分的基礎所計算的平均分數，13 處國家風景區整體滿意的平均分數為 83.01 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(86.92 分)、景點內辦理的活動(86.09 分)、環境美化綠化(85.84 分)、提供之旅遊資訊服務(85.03 分)、環境整潔(84.76 分)、景點內空間設計(83.89 分)、景點內服務設施(82.92 分)、引導指標或動線安排(82.69 分)、廁所清潔程度(82.40 分)、停車位數量(79.40 分)。

3. 國家風景區內提供各項服務之優弱勢分析：

本調查計畫以受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體服務滿意度評價為應變項，10 項服務指標滿意比例作為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意之優勢及弱勢指標。

從優弱勢分析圖中顯示，10 個服務項目屬於主要優勢指標的有環境美化綠化、環境整潔、廁所清潔程度等 3 項，表示各項服務指標影響整體服務的滿意度評價(X 軸)，相對較高；同時受訪遊客對環境美化綠化、環境整潔、廁所清潔程度安排等 3 項服務指標滿意比例(Y 軸)亦相對較強。



摘要圖 1 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。
 2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
 3.實線底線表示主要優勢指標。

(三) 國家風景區到訪經驗

在所有到訪國家風景區的受訪遊客中，有 41.94%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪該國家風景區；其次依序為第 5 次以上到訪(25.57%)、第 2 次到訪(18.02%)、第 3 次到訪(10.87%)及第 4 次到訪(3.59%)。

與 103 年下半年相比，104 年「第 5 次以上」到訪的比例，增加 4.11 個百分點；然而「第 1 次」到訪的比例，則降低 2.17 個百分點。

從各國家風景區受訪遊客的到訪次數而言，「馬祖」(74.68%)、「雲嘉南濱海」(70.61%)、「澎湖」(53.41%)等國家風景區的受訪遊客，第 1 次到訪該國家風景區的比例，相對其他國家風景區高。

四、消費行為

(一) 消費支出

以所有受訪遊客本次旅遊消費支出(含自出發地來回的交通費、風景區內住宿、餐飲、娛樂、購物等支出)分析，平均每人每次到訪國家風景區的預計花費金額約為 NT\$1,954。

與 103 年下半年平均預計消費支出 NT\$2,069 相比，104 年預計消費支出減少 115 元。

各國家風景區內平均每位受訪遊客的消費支出，以「馬祖」(NT\$9,412)為最高，其次依序為「澎湖」(NT\$8,738)、「東部海岸」(NT\$5,828)及「花東縱谷」(NT\$3,387)；平均每位受訪遊客的預計消費支出相對較低的為「雲嘉南濱海」(NT\$811)及「北海海岸及觀音山」(NT\$714)；其餘國家風景區的平均每位受訪遊客的預計消費支出，均介於 NT\$1,000~ NT\$3,000 之間。

(二) 消費合理性

有 75.19%的受訪遊客表示，國家風景區內的各項花費為合理(還好，可以接受)；有 8.38%的受訪遊客反應國家風景區內的各項花費較貴(7.55%)、很貴(0.83%)；有 2.27%的受訪遊客覺得便宜(1.63%)、很便宜(0.64%)；而有 14.16%的受訪遊客表示在國家風景區內沒有任何花費。

與 103 年下半年相比，104 年受訪遊客認為在國家風景區內各項花費「合理(還好，可以接受)」的比例，增加 1.58 個百分點；花費「貴」的比例，降低 1.57 個百分點。

在消費合理性方面，「雲嘉南濱海」(92.50%)、「花東縱谷」(81.73%)、「西拉雅」(81.42%)及「東部海岸」(81.15%)國家風景區的受訪遊客，覺得國家風景區內的各項花費為「合理(還好，可以接受)」的比例，較其他國家風景區高。

(三) 透過網路購買旅遊商品情形

整體而言，有 11.41% 的受訪遊客前往國家風景區前會透過網路購買旅遊商品。就有透過網路購買旅遊商品的受訪遊客而言，有 79.74% 的受訪遊客表示透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(21.99%)、機票(9.13%)、套裝行程(8.46%)、門票(6.13%)、船票(4.98%)。

與 103 年下半年相比，104 年透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，增加 9.34 個百分點；而「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，降低 11.43 個百分點；「套裝行程」的比例，降低 8.07 個百分點；「門票」的比例，降低 3.43 個百分點；「船票」的比例，降低 2.95 個百分點。

各國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購相關旅遊產品，到訪「雲嘉南濱海」(100.00%)、「茂林」(90.00%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例，相對其他國家風景區高；到訪「花東縱谷」(38.61%)、「東部海岸」(38.12%)、「東北角暨宜蘭海岸」(32.65%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例，高於其他國家風景區；到訪「馬祖」(82.22%)、「澎湖」(75.00%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購機票的比例，相對其他國家風景區高。

Abstract

The Tourism Bureau of Ministry of Transportation and Communications has conducted the “2015 National Scenic Area Visitor’s Survey” project in order to better understand visitors’ travel decisions, recreational behaviors, travel event preferences, satisfaction levels and consuming behaviors, and subsequently to provide references for planning and improving tourism facilities, upgrading travel service quality and implementing future tourism strategies.

This survey adopts face-to-face interview method. Survey subjects are visitors to the National Scenic Areas who are 12 years old and older. Survey locations cover 47 designated Scenic Spots located in 13 National Scenic Areas, chosen by the Tourism Bureau of Ministry of Transportation and Communications. A total of 6,802 valid samples had been interviewed in the 2015 project (259 valid samples of Alishan Forest Recreational Area are not included). For each of the National Scenic Areas, sample distributions are listed as follows: 572 visitors for “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area”, 541 visitors for “East Coast National Scenic Area”, 264 visitors for “Penghu National Scenic Area”, 409 visitors for “Dapeng Bay National Scenic Area”, 531 visitors for “East Rift Valley National Scenic Area”, 312 visitors for “Matsu National Scenic Area”, 831 visitors for “Sun Moon Lake National Scenic Area”, 952 visitors for “Tri-Mountain National Scenic Area”, 362 visitors for “Alishan National Scenic Area”, 409 visitors for “Maolin National Scenic Area”, 633 visitors for “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area”, 507 visitors for “Southwest Coast National Scenic Area” and 479 visitors for “Siraya National Scenic Area”.

The followings are key survey results of “2015 National Scenic Area Visitor’s Survey”:

A. Travel Decisions

I. Travel Types

Overall, the majority of the respondents of the visitors of National Scenic Areas “Join travel plan sponsored by oneself” (86.76%), followed by those who “Join travel plan sponsored by other organizations” (3.65%), “Join complete travel plan offered by tourist agency” (3.60%), “Join travel plan sponsored by instituton, company” (3.59%), “Join travel plan sponsored by school, class” (1.66%), while “Join travel plan sponsored by religious groups” (0.75%) is relatively lower;.

Compared with 2014 (Second-half), there is an increase of 2.75% in 2015 for “Join travel plan sponsored by oneself”; while there is also a decrease of 1.39% in 2015 for “Join travel plan sponsored by instituton, company”.

For visitors of “Maolin National Scenic Area” (97.31%), “Tri-Mountain National Scenic Area” (93.28%) and “East Rift Valley National Scenic Area” (93.03%), there are higher percentages of having planned their itineraries by themselves. For visitors of “Penghu National Scenic Area” (26.14%), “Matsu National Scenic Area” (11.54%), “East Coast National Scenic

Area” (10.35%) and “Alishan National Scenic Area” (9.12%), there are higher percentages of having joined complete travel plan offered by tourist agencies.

II. Travel Information Sources

Among all interviewed visitors, 73.69% had asked for related travel information. And, the most frequent channels to collect travel information are going through “Computer/Internet” (38.58%), followed by “Relatives/friends, colleagues, classmates” (36.09%), “Search online by smart phone” (28.07%), “Electronic media (Like TV, radio, outdoor posters, etc.)” (7.54%), “Printed media (Like tourist guides, newspapers, magazines, etc.)” (6.64%), “Travel agencies” (4.02%), “Tourist Service Center” (2.01%) and “Travel exhibitions” (1.01%).

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there are changes such as 3.88% increase for “Did not look for any information”, while 4.02% decrease for “Computer/Internet”, 2.80% decrease for “Travel agencies”, 2.17% decrease for “Printed media”, 2.04% decrease for “Electronic media”, 1.49% decrease for “Tourist Service Center”, 0.86% decrease for “Travel exhibitions”.

Visitors of “Matsu National Scenic Area” (56.73%), “East Rift Valley National Scenic Area” (53.67%) and “East Coast National Scenic Area” (52.31%) all show relatively higher percentages collecting related travel information through “Computer/Internet”. While visitors of “Southwest Coast National Scenic Area” (74.36%) show relatively higher percentage collecting related travel information through “Relatives/friends, colleagues, classmates”.

III. Means of Transportation

Overall speaking, the most popular means of transportation from original location to National Scenic Area is “Private Car” (60.57%), followed by “Large-size Tourist Bus” (10.65%), “Motorcycles” (8.06%), “Public, private bus” (5.74%) and “Taiwan Railroad” (5.47%).

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there are changes such as 2.35% increase for “Public, private bus”, 1.69% increase for “Private Car”, 1.53% increase for “Motorcycles”; while 3.58% decrease for “Taiwan Railroad”.

For visitors of “Maolin National Scenic Area” (82.15%), “Siraya National Scenic Area” (70.98%), “Tri-Mountain National Scenic Area” (69.64%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (69.55%), there are relatively higher percentages using “Private Car”. For visitors of “Alishan National Scenic Area” (16.30%), “Siraya National Scenic Area” (15.87%), “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (13.43%) and “Southwest Coast National Scenic Area” (13.02%), there are relatively higher percentages using “Large-size tourist bus”.

IV. Reasons to Visit National Scenic Areas

Overall, 54.31% visitors interviewed express that they choose this National Scenic Area mainly because “Beautiful scenes”, followed by “Recommended by relatives/friends” (9.52%), “On the way to other destinations” (7.82%), “Distance of location, length of vacation” (7.11%), “Sponsored by school, company or organization” (5.86%).

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 1.21% increase for “Distance of location, length of vacation”, while 1.41% decrease for “Sponsored by school, company or organization”.

Further analysis of the main reason to choose visiting National Scenic Areas indicate that relatively higher percentages for “Beautiful scenes” for “East Coast National Scenic Area” (77.45%), “East Rift Valley National Scenic Area” (68.55%), “Alishan National Scenic Area” (64.64%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (61.85%).

V. Traveling Companion

Analysis based on all respondents indicate that 62.30% express their main traveling companions are “Family members”, followed by “Friends, colleagues” (38.00%) and “Classmates” (4.91%), while 4.51% respondents say they have “No companion”.

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 1.17% decrease of “Travel Companion” for “Classmates”.

For “Siraya National Scenic Area” (69.10%), “Maolin National Scenic Area” (68.95%), there are relatively higher percentages for “Family Members”. While for “Southwest Coast National Scenic Area” (66.67%), “Penghu National Scenic Area” (55.30%), “Matsu National Scenic Area” (50.32%), there are relatively higher percentages for “Friends, colleagues”.

B. Recreational Behaviors

I. Scenic Spots Visited

Among all respondents, 55.09% visitors only stayed in Scenic Spots within this National Scenic Area during the trip, while 44.91% visitors will go to other Scenic Spots outside this National Scenic Area.

For “Matsu National Scenic Area” (99.04%) and “Penghu National Scenic Area” (89.77%), both show relatively higher percentages of visitors who only stayed in this National Scenic Area.

II. Duration of Stay

72.58% visitors say that they will stay “1 day, but do not stay overnight” in this National Scenic Area, while 27.42% express they will stay “More than 1 night”.

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 2.11% increase for staying “1 day (4 hours or more), but do not stay overnight”, while there is 2.34% decrease for staying “3 days 2 nights”.

For visitors who say they will stay “More than 1 night”, the highest percentage (45.59%) is to stay in “Hotel”, followed by “Private owned hotel” (44.21%). For “Camping” (4.98%), “Relative/friend’s home (Including respondent’s own home)” (4.25%) and “Official hotel or activity center” (3.79%), the percentages are relatively lower.

III. Interest in Revisiting

Among all respondents, 97.13% visitors state that they are interested in revisiting this specific National Scenic Area. Only 2.87% visitors express that they are not interested in revisiting.

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 1.77% increase for those who express that they are interested in revisiting this specific National Scenic Area.

Except for “Southwest Coast National Scenic Area” with 88.95% visitors expressed that they are interested in revisiting this specific National Scenic Area, all the other National Scenic Area visitors interviewed show higher than 90.00% interested in revisiting this specific National Scenic Area. Among these National Scenic Areas, the relatively higher ones are “Maolin National Scenic Area” (99.51%), “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (99.13%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (99.04%).

C. Preferences and Satisfactions of Tourist Activities

I. Preferences of Tourist Activities

Overall speaking, among all Tourist Activities within National Scenic Areas, 80.95% respondents express that the most preferred one is “Natural scenic touring activities”, followed by “Food tasting” (35.70%), “Cultural experience activities” (26.20%), “Sport activities” (15.81%), “Other recreational activities” (13.72%) and “Recreational center activities” (4.23%).

For “Natural scenic touring activities”, the most preferred one is “Touring coastal, geological scene, swamp ecology, country-side scene, streams and falls, etc.” (63.50%). For “Cultural experience activities”, the most preferred one is “Visiting exhibitions” (37.54%). For “Sport activities”, the most preferred one is “Riding tandem or bicycle” (61.83%). For “Food tasting activities”, the most preferred one is “Taste local specialty or good food” (92.64%). For “Other recreational activities”, the most preferred one is “Hot spring, SPA” (40.63%). For “Recreational center activities”, the most preferred one is “Mechanical recreational activities” (43.25%).

II. Satisfaction Levels

1. Overall Satisfaction Level

The overall satisfaction level for all 13 National Scenic Areas in 2015 is 83.50 points based on a 100-point scale. Compared with 2014 (Second-half), there is a significant increase of 0.70 points.

Among 13 National Scenic Areas, the highest one is “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (84.88 points), followed by “Maolin National Scenic Area” (84.72 points), “East Coast National Scenic Area” (84.63 points), “Sun Moon Lake National Scenic Area” (84.60 points), “Penghu National Scenic Area” (84.56 points), “Alishan National Scenic Area” (84.22 points), “Matsu National Scenic Area” (83.37 points), “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (82.93 points), “Tri-Mountain National Scenic Area” (82.86 points), “Dapeng Bay National Scenic Area” (82.53 points), “East Rift Valley National Scenic Area” (82.34 points), “Southwest Coast National Scenic Area” (81.80 points) and “Siraya National Scenic Area” (80.63 points).

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, the significantly improved National Scenic Areas include: “Southwest Coast National Scenic Area” (improved for 1.58 points), “East Rift Valley National Scenic Area” (improved for 1.42 points), “East Coast National Scenic Area” (improved for 1.41 points) and “Maolin National Scenic Area” (improved for 1.29 points). For the other National Scenic Areas, there are no significant changes between 2014 (Second-half) and 2015.

Items		2015 Overall Satisfaction Level Average Points	2014 (Second-half) Overall Satisfaction Level Average Points	Differences
Overall		83.50	82.80	0.70*
National Scenic Areas	Northeast and Yilan Coast	82.93	82.52	0.41
	East Coast	84.63	83.22	1.41*
	Penghu	84.56	84.12	0.44
	Dapeng Bay	82.53	81.57	0.96
	East Rift Valley	82.34	80.92	1.42*
	Matsu	83.37	84.06	-0.69
	Sun Moon Lake	84.60	84.27	0.33
	Tri-Mountain	82.86	82.27	0.59
	Alishan	84.22	84.22	0.00
	Maolin	84.72	83.43	1.29*
	North Coast and Guanyinshan	84.88	85.34	-0.46
	Southwest Coast	81.80	80.22	1.58*
	Siraya	80.63	80.05	0.58

Note : 1. Difference= 2015 – 2014 (Second-half)

2. * Indicates the difference between 2015 and 2014 (Second-half) is statistically significant.

2. Evaluations of the 10 Service Items

Overall, 99.56% visitors are satisfied with the “Overall” service of the National Scenic Areas (including both “Very Satisfied” and “Somewhat Satisfied”).

Among 10 Service Items provided by National Scenic Areas, the most satisfied one is “Service attitudes of service personnel” (99.56%), followed by “Service to offer touring information” (99.18%), “Service facilities within the Scenic Spot” (98.80%), “Space design within Scenic Spot” (98.67%), “Environment improvement or green efforts” (98.49%), “Cleanness of the Environment” (97.67%), “Activities sponsored within the Scenic Spot” (97.08%), “Direction signs or touring line arrangement” (96.05%) and “Cleanness of the men’s or lady’s room” (94.41%); while the satisfaction percentage with “Quantity of parking lots” is relatively lower (87.99%).

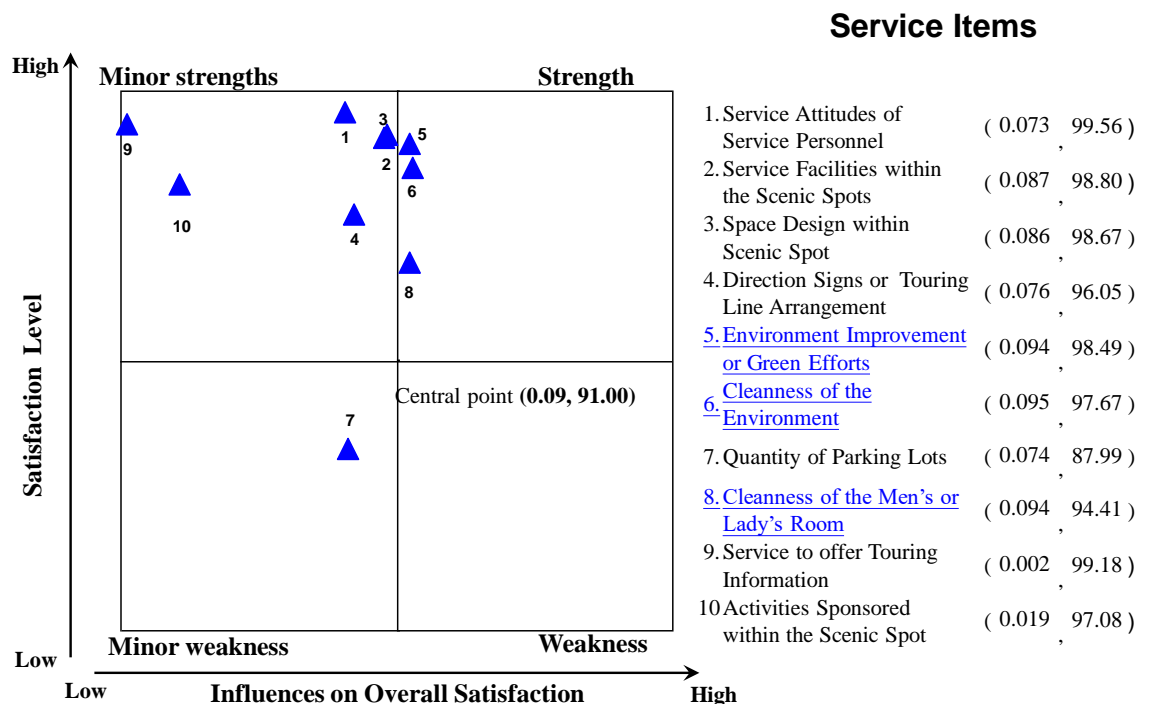
In 10 Service Items survey results across National Scenic Areas, 7 of these National Scenic Areas including “East Coast National Scenic Area”, “Penghu National Scenic Area”, “Dapeng Bay National Scenic Area”, “East Rift Valley National Scenic Area”, “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area”, “Southwest Coast National Scenic Area” and “Siraya National Scenic Area” show excellent performance with higher than 90% satisfaction level for all 10 Service Items, while 5 National Scenic Areas including “Matsu National Scenic Area”, “Sun Moon Lake National Scenic Area”, “Tri-Mountain National Scenic Area”, “Alishan National Scenic Area” and “Maolin National Scenic Area” all show higher than 90% satisfaction level for 9 Service Items. For “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area”, the results show higher than 90% satisfaction level for 8 Service Items.

Assuming “Very Satisfied” represents 4 points, “Somewhat Satisfied” represents 3 points, “Dissatisfied” represents 2 points and “Very Dissatisfied” represents 1 point, and transform each and every these points into 100-point scale, so that 4 points equals 100 points, 3 points equals 75 points, 2 points equals 50 points and 1 point equals 25 points. Based on this 100-point scale, the overall average of satisfaction is 83.01 points. And, the average satisfaction points for the 10 service items are as follows: “Service attitudes of service personnel” (86.92 points), “Activities sponsored within the Scenic Spot” (86.09 points), “Environment improvement or green efforts” (85.84 points), “Service to offer touring information” (85.03 points), “Cleanness of the Environment” (84.76 points), “Space design within Scenic Spot” (83.89 points), “Service facilities within the Scenic Spot” (82.92 points), “Direction signs or touring line arrangement” (82.69 points), “Cleanness of the men’s or lady’s room” (82.40 points) and “Quantity of parking lots” (79.40 points).

3. Strength and Weakness Analysis on 10 Service Items Offered within National Scenic Area:

This analysis has adopted Multiple Regression Analysis for Strength and Weakness Analysis on 10 Service Items. And visitor's Overall Satisfaction Level is the dependent variable, while 10 Service Items are independent variables in the regression model to identify Strength and Weakness Service Items.

The results of Strength and Weakness Analysis indicate that, among 10 Service Items, major Strength Items include "Environment improvement or green efforts", "Cleanness of the Environment" and "Cleanness of the men's or lady's room". These major Strength Items show relatively higher satisfaction levels and the influences of these major Strength Items on Overall Satisfaction Level are also stronger.



- Note:
1. The statistics adopted in the above figure are all weighted results.
 2. Influences of regression coefficients are derived from Multiple Regression. Satisfaction Level includes both Very Satisfied and Somewhat Satisfied.
 3. Solid under-line indicates Key Strength Items, while discontinued under-line indicates Key Weakness Items.

III. National Scenic Area Visiting Experiences

Among all visitors surveyed, 41.94% of them express that this is their “First Visit” of National Scenic Areas, followed by the “Fifth or More Visits” (25.57%), “Second Visit” (18.02%), “Third Visit” (10.87%) and “Fourth Visit” (3.59%).

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 4.11% increases for “Fifth or More Visits”, while 2.17% decreases for “First Visit”.

For Visiting Experiences across all National Scenic Areas, “Matsu National Scenic Area” (74.68%), “Southwest Coast National Scenic Area” (70.61%) and “Penghu National Scenic Area” (53.41%) show relatively higher percentages of “First Visit”.

D. Consuming Behaviors

I. Consumption Amount

The average overall amount of money visitors plan to spend for this trip to visit National Scenic Areas is NT\$1,954, which includes expenses for round-trip transportation, hotel in Scenic Spot, food and drinks, entertainment and shopping.

Compared with the average overall consuming amount of NT\$2,069 of 2014 (Second-half), there is a minor decline of NT\$115 for the average overall consuming amount in 2015.

The highest average overall consuming amount is “Matsu National Scenic Area” (NT\$9,412), followed by “Penghu National Scenic Area” (NT\$8,738), “East Coast National Scenic Area” (NT\$5,828) and “East Rift Valley National Scenic Area” (NT\$3,387). On the other hand, the average overall consuming amounts for “Southwest Coast National Scenic Area” (NT\$811) and “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (NT\$714) are the lowest. For the other National Scenic Areas, the average overall consuming amounts are between NT\$1,000~ NT\$3,000.

II. Consumption Reasonability

Overall, 75.19% of National Scenic Area visitors express that the consumption in National Scenic Areas is “Reasonable (OK, acceptable)”. And, 8.38% visitors say that consumption is either “Expensive (7.55%)” or “Very Expensive (0.83%)”, while only 2.27% visitors state consumption is either “Inexpensive (1.63%)” or “Very Inexpensive (0.64%)”. Nevertheless, 14.16% visitors say that they did not spend any money.

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there is 1.58% increases for “Reasonable (OK, acceptable)” for consumption among visitors interviewed. While for “Expensive”, there is 1.57% declines.

For “Southwest Coast National Scenic Area” (92.50%), “East Rift Valley National Scenic Area” (81.73%), “Siraya National Scenic Area” (81.42%) and “East Coast National Scenic Area” (81.15%), visitors express relatively higher percentages of “Reasonable (OK, acceptable)” consumption than the other National Scenic Areas.

III. Purchasing Touring Products through the Internet

For all respondents, 11.41% of National Scenic Area visitors had purchased touring products through the Internet before visiting National Scenic Areas. Among these touring products, the most popular one is booking “Hotel (including private-owned hotels)” (79.74%), followed by “Train/High Speed Rail/Bus tickets” (21.99%), “Airline tickets” (9.13%), “Packaged tour” (8.46%), “Entrance tickets” (6.13%) and “Boat/Ferry tickets” (4.98%) .

Compared with 2014 (Second-half), in 2015, there are 9.34% increases for “Hotel (including private-owned hotels)”, while 11.43% decreases for “Train/High Speed Rail/Bus tickets”, 8.07% decreases for “Packaged tour”, 3.43% decreases for “Entrance tickets” and 2.96% decreases for “Boat/Ferry tickets”.

For visitors who have purchased Touring Products through the Internet, there are relatively higher percentages for “Southwest Coast National Scenic Area” (100.00%) and “Maolin National Scenic Area” (90.00%) purchasing “Hotel (including private-owned hotels)”. And, there are relatively higher percentages for “East Rift Valley National Scenic Area” (38.61%), “East Coast National Scenic Area” (38.12%), “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (32.65%) purchasing “Train/High Speed Rail/Bus tickets” through the Internet. Moreover, relatively higher percentages of visitors of “Matsu National Scenic Area” (82.22%) and “Penghu National Scenic Area” (75.00%) have purchased “Airline tickets” through the Internet.

第壹章 緒論

第一節 調查目的

交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定觀光發展策略之參考，特進行本次「104 年國家風景區遊客調查」。

第二節 調查範圍

本次國家風景區遊客調查範圍包含「東北角暨宜蘭海岸國家風景區」、「東部海岸國家風景區」、「澎湖國家風景區」、「大鵬灣國家風景區」、「花東縱谷國家風景區」、「馬祖國家風景區」、「日月潭國家風景區」、「參山國家風景區」、「阿里山國家風景區」、「茂林國家風景區」、「北海岸及觀音山國家風景區」、「雲嘉南濱海國家風景區」及「西拉雅國家風景區」等十三個國家風景區。本調查以到訪國家風景區遊客為調查對象，包括國內遊客及國際遊客。如有需要進一步了解國際遊客旅遊行為相關問題，請參考交通部觀光局「來臺旅客消費及動向調查報告」。

第三節 調查項目

調查項目分為：旅遊決策部分、遊憩行為部分、旅遊偏好活動與滿意度部分、消費行為部分及遊客基本資料。

一、旅遊決策部分

- (一) 旅遊方式
- (二) 選擇國家風景區的旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具
- (三) 到國家風景區利用的交通工具
- (四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具
- (五) 選擇景點的原因
- (六) 旅遊同伴人數、旅遊同伴種類

二、遊憩行為部分

- (一) 國家風景區內遊玩的景點
- (二) 國家風景區以外的景點之遊玩情形
- (三) 在國家風景區內的旅遊天數
- (四) 國家風景區內的住宿方式
- (五) 到國家風景區的重遊意願

三、旅遊偏好活動與滿意度部分

- (一) 旅遊活動偏好情形
- (二) 服務人員之服務態度滿意比例
- (三) 景點內服務設施滿意比例
- (四) 景點內空間設計滿意比例
- (五) 引導指標或動線安排滿意比例
- (六) 環境美化綠化滿意比例
- (七) 環境整潔滿意比例
- (八) 停車位數量滿意比例
- (九) 廁所清潔程度滿意比例
- (十) 提供之旅遊資訊服務滿意比例
- (十一) 景點內辦理的活動滿意比例
- (十二) 整體滿意比例
- (十三) 建議應改善軟硬體設施項目
- (十四) 到訪次數
- (十五) 距離上次到訪時間、與上次到訪整體服務品質比較
- (十六) 對國家風景區整體服務品質滿意度評價

四、消費行為部分

- (一) 網路訂購相關產品情形
- (二) 在國家風景區內消費情形
- (三) 國家風景區內的消費合理性

五、基本資料部分

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 教育程度
- (四) 工作別
- (五) 婚姻狀況
- (六) 個人每月平均所得
- (七) 居住縣市
- (八) 國籍或地區別

第貳章 研究方法

第一節 調查對象與限制

一、調查對象

於民國 104 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間，到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客。

二、調查限制

- (一) 104 年主要為瞭解 1 月至 12 月全年度的遊客旅遊行為及滿意度表現，不適合將 104 年下半年資料單獨與 103 年下半年比較，且 103 年調查樣本數因預算調整縮減，僅能調查 103 年下半年度，因此 104 年在進行年度比較時，將採用 103 年下半年度資料進行年度比較，故本報告中的年度比較資料僅供參考。
- (二) 本研究根據第一章第三節所列之調查項目進行分析，依據觀光局確認的問卷調查，實無法包含其他調查項目內容，因此非本調查內容將無法列入分析。

第二節 調查方法與地點

一、調查方法

- (一) 採用面訪方式，蓋洛普徵信股份有限公司派遣專業面訪訪員，前往各抽樣選定之調查執行遊憩景點，直接對遊客進行面訪。蓋洛普徵信股份有限公司同時指定專職督導，於調查現場進行訪問品質監控。
- (二) 以面訪方式執行調查，並輔以蓋洛普徵信股份有限公司自行研發之 MISS (Multi-faceted Internet Survey System) PDA 訪問軟體系統，設定 MISS PDA 自動訪問問卷，以建立自動化訪問程序。
- (三) 面訪調查執行時，針對國家風景區內國內遊客受訪遊客，以中文繁體問卷為版本，同時並準備英、日、韓及中文簡體四個版本的紙本問卷做為輔助，以便於受訪遊客如為國際遊客時，能根據最方便的語言及文字執行面訪。

二、調查地點

13 處國家風景區內，以交通部觀光局所指定的 47 個遊憩景點，作為執行面訪抽樣之遊憩景點。13 處國家風景區及 47 個遊憩景點清單如下(請參考表 2-1)：

表 2-1 面訪調查執行遊憩景點清單

國家風景區	調查遊憩景點	國家風景區	調查遊憩景點
東北角暨 宜蘭海岸	外澳海濱遊憩區	參山	獅頭山風景區(南庄遊客中心)
	福隆遊客中心		梨山風景區(梨山遊客中心)
	鼻頭角步道		梨山風景區(谷關遊客中心)
	南方澳遊客中心		八卦山風景區(八卦山脈生態遊客中心)
東部海岸	石梯坪	阿里山	觸口遊客中心
	三仙台		阿里山國家森林遊樂區
	小野柳		奮起湖
	綠島		圓潭自然生態園區
澎湖	澎湖遊客中心	茂林	瑪家遊客中心
	馬公機場		寶來遊客中心
大鵬灣	小琉球		茂林遊客中心
	大鵬灣遊客中心、休閒特區		工藝步道(蜻蜓雅築)
	濱灣公園	北海岸及 觀音山	三芝遊客中心
	青洲濱海遊憩區		白沙灣遊客中心
花東縱谷	新光兆豐休閒農場		野柳地質公園
	鯉魚潭風景特定區		觀音山遊客中心
	初鹿牧場	雲嘉南濱海	台灣鹽博物館
	鹿野高台		北門遊客中心
馬祖	北竿機場	西拉雅	關子嶺風景區
	南竿機場		尖山埤江南渡假村
	福澳碼頭		南元花園休閒農場
日月潭	車埕		曾文水庫風景區
	九族文化村		
	桃米紙教堂		
	日月潭環潭區(向山遊客中心)		

第三節 抽樣設計

一、13 處國家風景區全年預計成功訪問有效樣本配置原則：

- (一) 根據觀光局公布之 13 處國家風景區，依遊憩景點遊客多寡及地理位置分佈，立意抽取做為本次調查之地點；並依據交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」中推估的各風景區遊客人次，規劃包含各國家風景區及各遊憩景點成功訪問有效樣本數分配。
- (二) 依據交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」中推估的各風景區遊客人次，計算各國家風景區遊客人次百分比分配，以總計至少 5,130 份有效樣本數為基礎，按照各國家風景區遊客人次百分比分配，計算「104 年國家風景區遊客調查」各風景區預計完成的有效樣本數。任一國家風景區按照比例分配之預計有效樣本數小於 200 份時，均補足至 200 份有效樣本。補足樣本後，13 個風景區總有效樣本數至少為 5,664 份。
- (三) 依據交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」中，推估的各風景區包含之調查遊憩據點遊客人次，計算各風景區包含之調查遊憩據點遊客人次百分比分配。
- (四) 依據各國家風景區所包含之各調查遊憩景點遊客人次百分比分配為基礎，計算各調查遊憩景點預計完成的有效樣本數。各調查遊憩據點預計有效樣本數不足 100 份時，均補足至 100 份有效樣本。補足樣本後，13 個風景區總有效樣本數至少為 7,008 份。
- (五) 依系統抽樣原則，每隔 2~5 位遊客(視遊客量多寡與預計完成有效樣本數而定)，隨機抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客訪問；如受訪者拒訪，則依序抽取下一位合格受訪者；如完成一份有效成功訪問樣本後，則再間隔 2~5 位遊客，隨機抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客執行面訪。針對遊客之性別、年齡層先依內政部所公佈母體結構，再依青壯年為較多旅遊人口做適當的配額控制。同一旅遊團體遊客，僅能訪問其中 1~3 人。
- (六) 有關調查執行時間選擇因素，本調查將涵蓋整年 12 個月份，並依據交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」，計算各國家風景區之調查遊憩景點，各自在 1~12 月到訪遊客人次的百分比分配，依此計算各國家風景區、各調查遊憩景點在 1~12 月各自應完成的有效樣本數。

- (七) 根據淡、旺季，規劃淡季月份將執行 2 個調查日(將選擇一週，執行假日及非假日各 1 日)，旺季月份將執行 4 個調查日(將選擇兩週，每週執行假日及非假日各 1 日)。104 年 1~12 月淡旺季設定將依照交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1~6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7~12 月遊客人次推估)」，推估出各國家風景區及其各調查遊憩據點 1~12 月的遊客人次推估數，函請交通部觀光局決定各國家風景區及其各調查遊憩據點的淡旺季分配。
- (八) 依據上述樣本分配原則，104 年 13 處國家風景區調查總樣本數達 7,061 份，各遊憩景點成功訪問有效樣本數合計 6,802 份(不含阿里山森林遊樂區所有受訪樣本 259 份)。104 年各調查遊憩景點實際成功訪問之有效樣本數，請參考表 2-2。有關阿里山國家森林遊樂區遊客調查結果分析，請參考第三章第九節第二小節。

表 2-2 13 處國家風景區、各遊憩景點 104 年成功訪問有效樣本數配置表

國家風景區	成功訪問樣本數	面訪調查執行遊憩景點	成功訪問樣本數
東北角暨宜蘭海岸	572	外澳海濱遊憩區	103
		福隆遊客中心	266
		鼻頭角步道	103
		南方澳遊客中心	100
東部海岸	541	石梯坪	218
		三仙台	119
		小野柳	101
		綠島	103
澎湖	264	澎湖遊客中心	102
		馬公機場	162
大鵬灣	409	小琉球	102
		大鵬灣遊客中心、休閒特區	103
		青洲濱海遊憩區	103
		濱灣公園	101
花東縱谷	531	新光兆豐休閒農場	101
		鯉魚潭風景特定區	230
		初鹿牧場	100
		鹿野高台	100
馬祖	312	北竿機場	100
		南竿機場	112
		福澳碼頭	100
日月潭	831	日月潭環潭區(向山遊客中心)	478
		車埕	140
		桃米紙教堂	100
		九族文化村	113
參山	952	獅頭山風景區(南庄遊客中心)	395
		梨山風景區(梨山遊客中心)	101
		梨山風景區(谷關遊客中心)	131
		八卦山風景區(八卦山脈生態遊客中心)	325
阿里山	621	阿里山國家森林遊樂區	259
		奮起湖	160
		觸口遊客中心	100
		圓潭自然生態園區	102
茂林	409	瑪家遊客中心	102
		寶來遊客中心	100
		茂林遊客中心	103
		工藝步道(蜻蜓雅集)	104

國家風景區	成功訪問樣本數	面訪調查執行遊憩景點	成功訪問樣本數
北海岸及觀音山	633	三芝遊客中心	100
		白沙灣遊客中心	100
		野柳地質公園	329
		觀音山遊客中心	104
雲嘉南濱海	507	台灣鹽博物館	147
		北門遊客中心	360
西拉雅	479	關子嶺風景區	176
		尖山埤江南渡假村	101
		南元花園休閒農場	102
		曾文水庫風景區	100
合計	7,061		7,061

註：阿里山國家森林遊樂區不屬於阿里山國家風景區管理處管轄，因此在阿里山國家風景區遊客滿意度調查結果分析內容，將不包含阿里山國家森林遊樂區所有受訪樣本的調查結果。

二、13 處國家風景區、各調查遊憩景點全年預計成功訪問有效樣本配置原則

(一) 104 年遊客問卷調查，各風景區、各遊憩景點樣本配額，採用交通部觀光局「103 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」與「102 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」之遊客人次統計數據，並參考 13 處國家風景區確認之淡、旺季月別統計資料，計算出 104 年 13 處國家風景區樣本配額分配，以及執行面訪調查之各調查遊憩景點 1-12 月調查樣本數配額。

(二) 如規劃為淡季月份時，各調查遊憩景點、各月份成功訪問有效樣本數不足 2 份時，則增加為 2 份；如規劃為旺季月份時，各調查遊憩景點、各月份成功訪問有效樣本數不足 4 份時，則增加為 4 份。

三、依據上述樣本配置原則，本公司專業專職訪員，在各調查遊憩景點出口處執行訪問，結果 104 年成功訪問有效樣本數為 6,802 份(不包含阿里山國家森林遊樂區有效樣本 259 份)。104 年 13 處國家風景區之各調查遊憩景點於各月份實際成功訪問之有效樣本數配置，請參考附錄一。由 104 年成功訪問之有效樣本數 6,802 人，依下列公式推估抽樣誤差為±1.19%。

$$\text{估計抽樣誤差} \cong \pm \frac{1.96}{2\sqrt{\text{有效樣本數}}} = \pm 1.19\% (\text{以百分之九十五的信賴水準估計})。$$

註：如果設 P 為本調查之全體對象的某一特徵的比例值， \hat{p} 為其估計值，若要求

$$P(|\hat{p} - P| \leq d) \geq 1 - \alpha \quad \text{則在所抽出之 } n \text{ 個樣本及給定信賴水準}(1 - \alpha) \text{ 為 } 95\% \text{ (即}$$

$1 - \alpha = 0.95, \alpha = 0.05$) 下，以 \hat{p} 估計 P 之最大可能估計抽樣誤差界限的公式為

$$d = Z_{\alpha/2} \cdot \sigma_{\hat{p}} = Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

因給定信賴水準為 95% 下，所以 $Z_{0.05/2} = 1.96$ ，若 $p(1-p)$ 以最大可能值 $1/4$ (也

就是 $P=1/2$) 代入，則此時之最大可能估計抽樣誤差界限為 $d \doteq 1.96/2\sqrt{n}$ 。

四、隨機抽取到訪遊客及執行面訪調查流程圖：

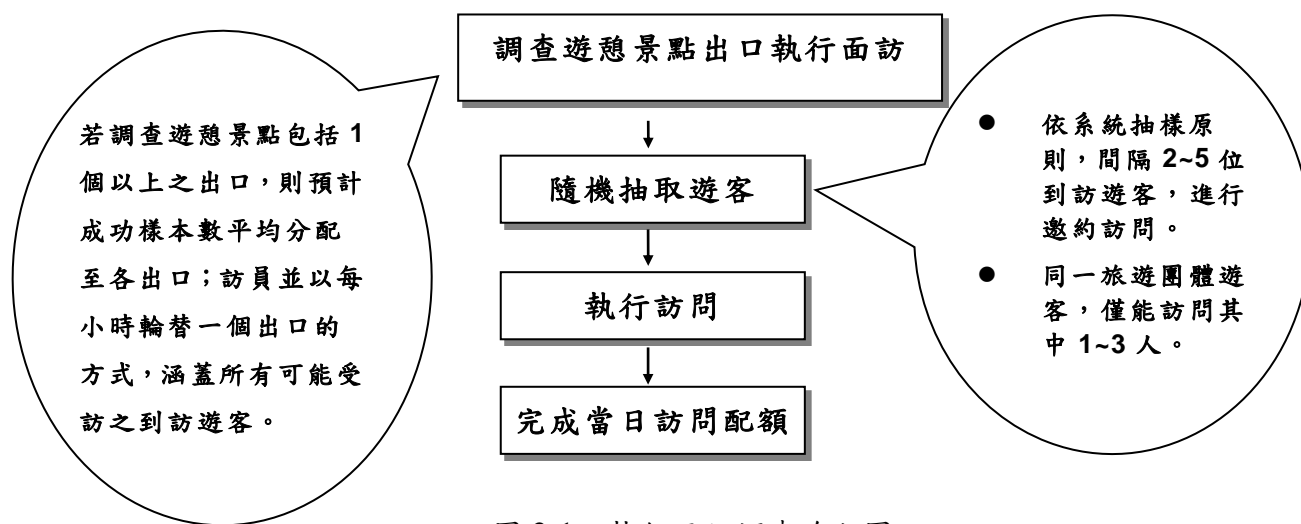


圖 2-1 執行面訪調查流程圖

第四節 調查時間

一、調查時間

本專案研究計畫調查期間為 104 年 1 月至 12 月；本公司專業專職訪員現場執行面訪之時段，是以各調查遊憩景點開放時間為準。

二、調查執行天數及各週執行日期選擇作業準則

(一) 本計畫調查執行週期以 1 個月為單位，並依據遊憩景點的淡、旺季月份，分別執行不同天數之調查執行日期：淡季月份將執行 2 個調查日，將選擇一週，執行假日及非假日各 1 日，旺季月份將執行 4 個調查日，將選擇兩週，每週執行假日及非假日各 1 日。各調查執行日，將區分為 2 個調查單元時段，並根據各遊憩景點開放／結束開放時間為基準機動調整。

(二) 淡、旺季月份調查執行週及日期選擇準則

1. 淡季調查執行月份：於該月份挑選 1 週執行調查訪問，並於假日（週六及週日）中挑選 1 日，非假日則於週一至週五中挑選 1 日。
2. 旺季調查執行月份：於該月份中挑選 2 週執行調查訪問，並於被挑選執行調查

的 2 週中，分別於假日（週六、週日及國定假日）中挑選一日，非假日則於週一至週五中挑選一日。

3. 每個月調查執行週別的挑選，以輪替原則方式進行
4. 調查執行日期，如適逢連續假日(週休二日再加至少上週五或下週一為連續假日，形成連休三日及以上之情況)，於旺季月份，則優先選取連續假日當週執行調查。
5. 非假日調查執行日期，則以調查執行的兩週中，各調查執行日期不重複為原則。

第五節 資料檢核控制

一、問卷內容審核

(一) 所有訪員都經過新問卷重新培訓。

1. 督導確認其確實了解問卷題項間的邏輯關係。
2. 所有培訓內容都製作成書面培訓手冊，訪員人手一冊，隨時閱覽確認問卷應達到的精確品質。
3. 所有訪員都實際測試填答 MISS PDA 或 MISS 線上問卷，了解 PDA 或線上問卷如何自動檢查控制問卷的邏輯關係。

(二) 每個訪員都配戴錄音筆，同步錄下所有抽樣及訪問過程，於執行日的第二天，將錄音檔 e-mail 給品質督導，品質督導將全面檢查每位訪員的錄音記錄，確認訪員都準確進行抽樣及訪問，並確實記錄訪問者回答的答案。上述檢查過程中，若發現任何問題，將立即採用下列三步驟處理：

1. 聽取錄音檔確認資料。
2. 回訪受訪者確認應有的答案內容。
3. 若上述 2 步驟無法精確確認資料品質，則將該筆資料作廢，在 1 週內補做完成。

(三) 因本次調查執行，將採用 MISS PDA 訪問系統或 MISS 線上問卷系統，因此所有問卷跳題邏輯，將透過 MISS PDA／MISS 線上問卷系統自行設定自動跳題及答題控制，能確保調查問項完整及答題邏輯性。

二、資料輸入

- (一) 因採 MISS PDA 訪問系統／MISS 線上問卷系統，已同步儲存資料，不需事後再進行資料輸入，可避免二次資料輸入錯誤。
- (二) 國際遊客自行填寫的外語問卷，或部分遊客受限時間緊迫，以紙本問卷完成的訪問，也將由訪員當天至線上問卷系統(蓋洛普徵信股份有限公司自行研發之 MISS

線上問卷軟體系統)輸入完成。同時也將再由專職督導管理做二次輸入抽檢，以確認輸入資料的正確性。

三、資料檢誤

研究人員將每天針對已完成樣本，依據事先列出的檢誤表，以 SPSS 進行資料挑錯，確保每一筆資料均符合邏輯性，二次確認資料品質。並檢查所有開放題紀錄，是否具體、完整、精確。

四、遺漏值的處理

遺漏值發生時，將由督導重問補齊答案。無法重問者，若是基本問項等資料遺漏者，則將以同背景及年齡之受訪者進行資料插補。

五、「其他」項的處理

各題選項中如有「其他」項，將由訪問員記錄受訪者的答案，調查結束後將由研究員歸納整理出幾個主要類別，若該類別與既有選項同義，則併入既有選項統計百分比，若該類別不包含在既有選項內但提到的受訪者不多(佔所有回答受訪者0.5%以下)，則併入「其他」項統計百分比，另以各選項被提到的次數呈現。

第六節 調查結果檢定及分析方式

一、交叉分析

- (一) 依據受訪遊客的性別、年齡、教育程度、工作別、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區、國籍別等自變項，對各項具分析意義之應變項，進行交叉分析，並利用次數分配及百分比交叉分析所呈現之數據，了解各自變項與應變項間之關係。
- (二) 透過卡方檢定(Chi-square test)，以檢驗各自變項與應變項間之關聯(association)，統計上是否顯著；若有年度差異分析部分，兩個年度差異同樣以卡方檢定，檢定兩年度差異是否顯著，若呈現顯著將會以文字敘述顯著差異，若無顯著，無論差異值多大，將不會用文字說明。
- (三) 本調查報告中，有關受訪遊客性別、年齡、教育程度、工作別、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區、國籍別等自變項與各應變項之檢定結果，僅列舉在顯著水準 $\alpha=0.05$ 下，達到統計上顯著之自變項，並分別予以說明討論。
- (四) 為瞭解相同類型國家風景區受訪遊客特性、遊憩行為及偏好，本調查報告依十三個國家風景區型態特色，區分為海型、山型、綜合型、以及島型國家風景區等四類型，針對各型態國家風景區遊客意見調查結果予以分析討論。「海型國家風景區」包括「東北角暨宜蘭海岸」、「東部海岸」、「大鵬灣」、「雲嘉南濱海」等四個國家風景區；「山型國家風景區」包括「花東縱谷」、「參山」、「阿里山」、「茂林」、「西拉雅」等五個國家風景區；「綜合型國家風景區」包括「日月潭」及「北海岸及觀音山」二個國家風景區；「島型國家風景區」包括「澎湖」及「馬祖」二個國家風景區。

二、測量尺度

- (一) 回答滿意或不滿意之滿意度百分比與 0~100 分的整體服務滿意度評價分數，是兩種不同概念的計算尺度，滿意度百分比只能看出偏向正面的意見，服務滿意度評價分數則是每個人的平均分數，因此在年度比較中，兩者不一定會呈現正相關。
- (二) 各項指標回答滿意或不滿意之百分比僅呈現滿意與不滿意比例尺度，若以另一種平均分數 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，將實際回答的滿意度分數程度，除以 4 後換算為 100 分的基礎，所計算的平均滿意度分數，則呈現出各項指標實際上滿意度。

三、檢定方式

- (一) T 檢定：當自變項是類別變項 (nominal scale)，依變項是等距 (interval scale) 時使用。一般研究設計，常使用樣本平均數對母群體平均數做假設檢定(單一獨立樣本檢定)，或是藉由實驗組與對照組視為兩母群體樣本，並使用其樣本平均數進行假設檢定(兩獨立樣本檢定)；但是僅適用於自變項只有兩類的變項中，如兩個年度的比較。
- (二) ANOVA 檢定：為探討連續型(Continuous)資料型態之因變量(Dependent variable)與類別型資料型態之自變量 (Independent variable) 的關係，當自變項的因子中包含等於或超過三個類別情況下，檢定其各類別間母體平均數是否相等的統計模式。

四、趨勢分析

分析遊客的旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度、消費行為及基本資料，並參考歷年資料進行趨勢分析，以瞭解遊客至國家風景區的旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度、消費行為之變化，分析方式乃進行不同年度資料之敘述比較。

五、優弱勢分析

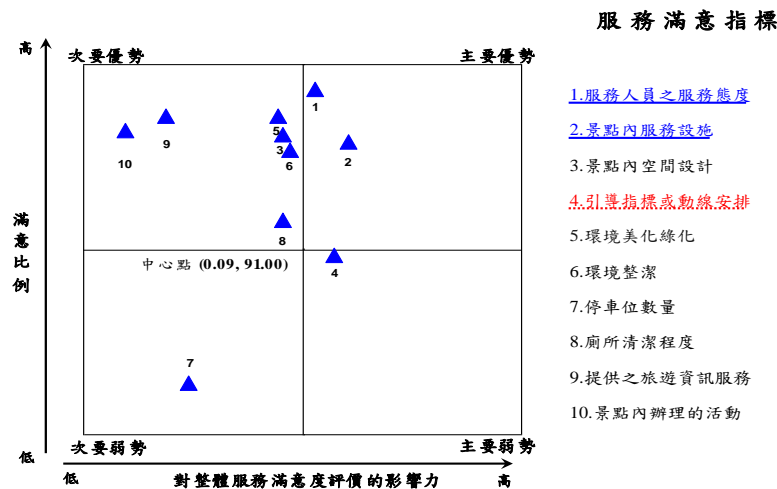
- (一) 以受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體服務滿意度評價為應變項，各項服務指標滿意比例為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意與否之優弱勢指標。複迴歸分析可用來解釋一個應變項與多個自變項之間的關係，而本調查計畫以各項服務指標滿意比例作為自變項，以解釋各項服務指標滿意比例，如何影響整體服務的滿意度評價。本調查所考慮之複迴歸模型如下：

$$Y_i = \alpha + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \dots + \beta_k x_{ki} + \varepsilon_i$$

Y_i 為應變項； x_1, \dots, x_k 為自變項，共有 k 個； α 與 β_1, \dots, β_k 為迴歸參數，其中 α 為截距， β_1, \dots, β_k 為迴歸係數。

(二) 透過複迴歸模型分析，可取得各項服務指標滿意比例，對整體服務滿意度評價的影響係數($\beta_1, \dots, \beta_{10}$)。在進行優弱勢分析時，以複迴歸分析所取得之($\beta_1, \dots, \beta_{10}$)係數值，做為優弱勢分析 X 軸(對整體服務滿意度評價影響力)之數據，由於 β 值具有變動性，因此優弱勢分析圖中的橫軸(X 座標軸)最大值、最小值，將視所有指標 β 值之分佈而定，而 X 軸中心點的定義值，則以最大值加最小值除以 2 的原則訂定；並採用各項服務指標滿意比例，做為優弱勢分析 Y 軸(滿意比例)之數據，由於各項指標滿意比例具變動性，因此縱軸(Y 座標軸)的最大值、最小值，將視所有指標的滿意比例分佈情形而定，而 Y 軸中心點的定義值，則以最大值加最小值除以 2 的原則而定。

(三) 並根據各服務指標座標點，在 X 軸(對整體服務滿意度評價影響力)的相對強弱，及 Y 軸(滿意比例)的相對高低，定義優弱勢分析所包含之四個象限。依據上述優弱勢分析程序，可將各項服務指標，分別標定其各自之座標點於四個象限中，如下圖示：



註：1. 對整體服務滿意度評價的影響力為複迴歸係數值；滿意比例則為非常滿意+還算滿意。
2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

優弱勢分析圖中區隔出 4 個象限，落於各象限之指標代表意義說明如下：

1. 第一象限：落於第一象限之服務指標為主要優勢指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較強，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較高；意指該項服務指標，為國家風景區具有相對優勢之服務指標，屬於主要優勢指標，需繼續保持。

2. 第二象限：落於第二象限之服務指標為次要優勢指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價(X 軸)相對較弱，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較高；意指雖然該項服務指標對於整體服務滿意度評價影響力相對偏低，但對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對較高，因此屬於次要優勢指標。換言之，該項服務指標是屬於必須長期保持高滿意比例，但同時應關注其對整體服務滿意度評價影響力的變化之服務指標。如未來次要優勢指標的影響力提升，則目前已具備之高滿意比例，將可能使該項服務指標成為主要優勢指標；相對的，未來次要優勢指標之滿意比例如果下降，則該項服務指標可能落入第三象限，而成為次要弱勢指標。
3. 第三象限：落於第三象限之服務指標為次要弱勢指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較低，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較低；意指該項服務指標對於整體服務滿意度評價影響力相對較弱，且對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對也偏低，因此屬於次要弱勢指標。應針對次要弱勢指標，保持長期、高度警覺心；如未來次要弱勢指標，對整體服務滿意度評價的影響力提升，則配合該項服務指標，目前相對偏低的滿意比例，將可能使該項服務指標落入第四象限，而成為主要弱勢指標；如未來次要弱勢指標，對整體服務滿意度評價的影響力提升，同時該項服務指標目前相對偏低的滿意比例獲得明顯提升，將可能使該項服務指標落入第一象限，而成為主要優勢指標。
4. 第四象限：落於第四象限之服務指標為主要弱勢指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較強，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較低；意指該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力相對較強，但對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對偏低，因此屬於主要弱勢指標。由於該項服務指標影響力相對較強，如果未來該項服務指標滿意比例明顯提升，將可能使該項服務指標落入第一象限，而成為主要優勢指標；因此如果滿意度長期不能提升，則可能累積不滿意的因素，並最終對整體服務滿意度評價造成不利的影響，需立即尋求改善。

第七節 信效度分析

一、問卷信度分析

(一) 國家風景區滿意度信度分析：

本調查以 Cronbach's α 值檢定國家風景區服務滿意度量表之信度，結果可發現，正式調查結果所得的總信度係數為 0.899，大於可接受值 0.7，表示此量表整體信度非常良好。

項目	正式調查結果	
	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.服務人員之服務態度	0.609	0.891
2.景點內服務設施	0.739	0.884
3.景點內空間設計	0.691	0.887
4.引導指標或動線安排	0.627	0.890
5.環境美化綠化	0.710	0.885
6.環境整潔	0.690	0.886
7.停車位數量	0.399	0.906
8.廁所清潔程度	0.550	0.896
9.提供之旅遊資訊服務	0.688	0.887
10.景點內辦理的活動	0.554	0.894
Cronbach's Alpha 值		0.899

(二) 國家風景區滿意度效度分析：

本調查分以效標效度與建構效度進行滿意度量表之檢測，效標效度來檢定各指標項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「整體滿意度」即為效標。針對正式調查結果，進行相關分析檢定結果發現，各指標項目與「整體滿意度」的相關係數均呈顯著差異。顯示各項指標項目現階段均能有效預測「整體滿意度」

項目		整體滿意度
1.服務人員之服務態度	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.587 0.000 5,659
2.景點內服務設施	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.660 0.000 6,585
3.景點內空間設計	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.652 0.000 6,718
4.引導指標或動線安排	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.582 0.000 6,599
5.環境美化綠化	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.597 0.000 6,782
6.環境整潔	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.615 0.000 6,791
7.停車位數量	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.481 0.000 5,652
8.廁所清潔程度	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.576 0.000 5,609
9.提供之旅遊資訊服務	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.660 0.000 5,434
10.景點內辦理的活動	R 值 Sig.(2-tailed) N	0.557 0.000 324

除了效標效度外，同時採用因子分析發現，各提項之因素負荷量皆高於 0.46，且解釋變異量達 50.28%，顯示本調查之問卷確實可以有效解釋整體滿意度，亦即具有建構效度；本問卷每個年度均經過專家研討，偕同蓋洛普資深人員及顧問的討論，確認問卷題目的適切性及代表性。

第八節 有效樣本特徵說明

本次調查以民國 104 年 1 月 1 日至 12 月 31 日間，到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客為受訪對象，104 年調查實際有效樣本數共計 6,802 份(不包含阿里山國家森林遊樂區所有受訪樣本 259 人)，由於 13 處國家風景區遊客調查全年成功訪問有效樣本數配置，係依據前一年度遊客人次百分比分配為基礎，因此本報告在進行 13 處國家風景區整體遊客意見分析時，將依據 104 年各國家風景區遊客推估之人次比例，進行各國家風景區有效成功訪問樣本數加權調整。未加權及加權後受訪遊客樣本特徵，請參考表 2-4 及表 2-4-1：

表 2-4 原始未加權有效樣本特徵描述(n=6,802)

屬性				人數	%	屬性				人數	%
性別	男			3,478	51.13	婚姻狀況	未婚			2,628	38.64
	女			3,324	48.87		已婚			4,119	60.56
							離婚／喪偶			55	0.81
							拒答			0	0.00
年齡	12 歲~19 歲		436	6.41							
	20 歲~29 歲		1,463	21.51							
	30 歲~39 歲		1,768	25.99	個人每月平均所得	無經常性收入		1,761	25.89		
	40 歲~49 歲		1,381	20.30		未滿 2 萬元		342	5.03		
	50 歲~59 歲		980	14.41		2 萬~未滿 3 萬元		840	12.35		
	60 歲~69 歲		561	8.25		3 萬~未滿 4 萬元		1,259	18.51		
	70 歲及以上		213	3.13		4 萬~未滿 5 萬元		1,059	15.57		
				5 萬~未滿 7 萬元		772	11.35				
				7 萬~未滿 10 萬元		439	6.45				
				10 萬元以上		330	4.85				
教育程度	國小及以下		222	439							
	國(初)中		452	330							
	高中、職		1,524	22.41	居住地區	北部地區		2,448	35.99		
	專科		979	14.39		中部地區		1,567	23.04		
	大學		2,878	42.31		南部地區		2,080	30.58		
	研究所及以上		747	10.98		東部地區		147	2.16		
				國外地區		560	8.23				
工作別	軍公教人員		677	9.95							
	民意代表、企業主管及經理人員		207	3.04	國家風景區	東北角暨宜蘭海岸		572	8.41		
	專業人員		806	11.85		東部海岸		541	7.95		
	技術員及助理專業人員		663	9.75		澎湖		264	3.88		
	事務工作人員		261	3.84		大鵬灣		409	6.01		
	服務工作人員及售貨員		1,368	20.11		花東縱谷		531	7.81		
	農林漁牧業生產人員		59	0.87		馬祖		312	4.59		
	技藝有關工作人員		121	1.78		日月潭		831	12.22		
	機械設備操作及組裝人員		111	1.63		參山		952	14.00		
	基層技術工及勞力工		264	3.88		阿里山		362	5.32		
	家庭管理		546	8.03		茂林		409	6.01		
	未就業		129	1.90		北海岸及觀音山		633	9.31		
	退休人員		679	9.98		雲嘉南濱海		507	7.45		
	學生		911	13.39		西拉雅		479	7.04		

註：北部地區：臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市、連江縣。
中部地區：苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。
南部地區：嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣。
東部地區：臺東縣、花蓮縣。
國外地區：臺澎金馬以外地區。

表 2-4-1 加權後有效樣本特徵描述(n=6,802)

屬性		人數	%	屬性		人數	%	
性別	男	3,472	51.04	婚姻狀況	未婚	2,592	38.11	
	女	3,330	48.96		已婚	4,157	61.12	
					離婚／喪偶	53	0.78	
					拒答	0	0.00	
年齡	12 歲~19 歲	429	6.31					
	20 歲~29 歲	1,462	21.50					
	30 歲~39 歲	1,820	26.75	個人每月平均所得	無經常性收入	1,800	26.48	
	40 歲~49 歲	1,360	19.99		未滿 2 萬元	333	4.90	
	50 歲~59 歲	951	13.98		2 萬~未滿 3 萬元	812	11.93	
	60 歲~69 歲	569	8.36		3 萬~未滿 4 萬元	1,217	17.90	
	70 歲及以上	212	3.11		4 萬~未滿 5 萬元	1,078	15.84	
					5 萬~未滿 7 萬元	778	11.44	
教育程度	國小及以下	221	3.25		7 萬~未滿 10 萬元	448	6.58	
	國(初)中	446	6.56	10 萬元以上	336	4.93		
	高中、職	1,508	22.17					
	專科	985	14.48	居住地區	北部地區	2,379	34.97	
	大學	2,904	42.69		中部地區	1,857	27.30	
	研究所及以上	738	10.84		南部地區	1,836	27.00	
					東部地區	126	1.86	
					國外地區	604	8.88	
工作別	軍公教人員	647	9.51	國家風景區	東北角暨宜蘭海岸	414	6.08	
	民意代表、企業主管及經理人員	209	3.08		東部海岸	405	5.96	
	專業人員	810	11.91		澎湖	108	1.59	
	技術員及助理專業人員	677	9.96		大鵬灣	125	1.84	
	事務工作人員	282	4.15		花東縱谷	509	7.48	
	服務工作人員及售貨員	1,332	19.58		馬祖	16	0.23	
	農林漁牧業生產人員	56	0.82		日月潭	1,448	21.29	
	技藝有關工作人員	112	1.65		參山	1,306	19.20	
	機械設備操作及組裝人員	133	1.95		阿里山	586	8.62	
	基層技術工及勞力工	248	3.64		茂林	133	1.95	
	家庭管理	551	8.10		北海岸及觀音山	781	11.48	
	未就業	131	1.92		雲嘉南濱海	646	9.49	
	退休人員	691	10.15		西拉雅	325	4.79	
	學生	923	13.58					

註：北部地區：臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市、連江縣。

中部地區：苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。

南部地區：嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣。

東部地區：臺東縣、花蓮縣。

國外地區：臺澎金馬以外地區。

到訪國家風景區轄內遊憩景點之受訪遊客的特質整體輪廓分析如下：

1. 男性(51.04%)與女性(48.96%)受訪遊客的比例各半。
2. 受訪遊客年齡主要集中在 30 歲~39 歲(26.75%)占二成六最多，40 歲~49 歲(21.50%)、20 歲~29 歲(19.99%)所占比例亦約為二成。
3. 受訪遊客教育程度以大學(42.69%)最多；其次依序為高中／職 (22.17%)、專科占 14.48%、研究所及以上占 10.84%，其他教育程度的受訪遊客，所占比例未及一成。
4. 受訪遊客的工作別以服務工作人員及售貨員的比例最高，占 19.58%；其次依序為學生 (13.58%)、專業人員(11.91%)，其他工作別的受訪遊客，所占比例皆不滿一成。
5. 受訪遊客的婚姻狀況，已婚者占 61.12%，未婚者的比例為 38.11%。
6. 個人平均月所得則是以無經常性收入(26.48%)比例相對較高；其次依序為 3 萬～未滿 4 萬元(17.90%)、4 萬～未滿 5 萬元(15.84%)、2 萬～未滿 3 萬元(11.93%)、5 萬～未滿 7 萬元(11.44%)，其他個人每月平均所得級距的受訪遊客，所占比例皆未滿一成。
7. 受訪遊客居住地區以來自北部地區的比例最高，占 34.97%，中部地區占 27.30%，南部地區為 27.00%。

104 年國家風景區受訪遊客樣本特徵，與 104 年底臺灣地區 12 歲以上人口結構，請參考表 2-5：

表 2-5 104 年國家風景區受訪遊客樣本特徵與臺灣地區 12 歲以上人口結構

項目		國家風景區受訪遊客		臺灣地區 12 歲以上 人口結構%
		人數	%	
總計		6,802	100.00	100.00
性別	男	3,472	51.04	49.60
	女	3,330	48.96	50.40
年齡	12 歲~19 歲	429	6.31	10.60
	20 歲~29 歲	1,462	21.5	15.17
	30 歲~39 歲	1,820	26.75	18.67
	40 歲~49 歲	1,360	19.99	17.21
	50 歲~59 歲	951	13.98	17.16
	60 歲~69 歲	569	8.36	11.87
	70 歲及以上	212	3.11	9.33
居住 地區	北部地區	2,379	38.38	44.86
	中部地區	1,857	29.96	24.63
	南部地區	1,836	29.62	28.13
	東部地區	126	2.03	2.38

註：1. 104 年國家風景區受訪遊客居住地區樣本特徵，已排除國外地區的受訪遊客

2. 104 年 12 月底臺灣地區 12 歲以上人口結構資料，取自內政部統計處

13 處國家風景區受訪遊客居住地區分析顯示(請參考表 2-6)，到訪「東北角暨宜蘭海岸」(80.94%)、「北海岸及觀音山」(60.98%)、「馬祖」(58.65%)受訪遊客，居住地區來自北部地區的比例，高於其他國家風景區；而到訪「參山」(56.20%)及「日月潭」(39.23%)受訪遊客，居住地區來自中部地區的比例，高於其他國家風景區；到訪「茂林」(83.62%)、「雲嘉南濱海」(80.28%)、「西拉雅」(63.67%)、「大鵬灣」(58.68%)、「阿里山」(44.75%)受訪遊客，居住在南部地區的比例，高於其他國家風景區；到訪「花東縱谷」(13.94%)受訪遊客，居住在東部地區的比例，高於其他國家風景區；而「北海岸及觀音山」(28.75%)的受訪遊客中，來自國外地區的比例，高於其他國家風景區。

表 2-6 104 年 13 處國家風景區受訪遊客居住地區比例

國家風景區	北部 地區 %	中部 地區 %	南部 地區 %	東部 地區 %	國外 地區 %	總計 %
整體	34.97	27.30	27.00	1.86	8.88	100.00
東北角暨宜蘭海岸	80.94	9.44	4.20	0.87	4.55	100.00
東部海岸	32.90	15.34	22.00	7.58	22.18	100.00
澎湖	44.70	17.05	23.11	0.38	14.77	100.00
大鵬灣	22.98	16.63	58.68	0.98	0.73	100.00
花東縱谷	45.39	12.05	20.53	13.94	8.10	100.00
馬祖	58.65	22.76	12.82	1.60	4.17	100.00
日月潭	33.81	39.23	18.53	0.24	8.18	100.00
參山	32.67	56.20	9.98	0.11	1.05	100.00
阿里山	18.51	22.93	44.75	0.83	12.98	100.00
茂林	9.78	4.40	83.62	0.49	1.71	100.00
北海岸及觀音山	60.98	6.48	3.48	0.32	28.75	100.00
雲嘉南濱海	6.90	12.23	80.28	0.59	0.00	100.00
西拉雅	10.65	24.43	63.67	0.84	0.42	100.00

在所有 609 位國際受訪遊客中，以來自中國大陸的受訪遊客比例最高，占 50.57%；其次依序為香港／澳門(14.61%)、馬來西亞(10.51%)、新加坡(6.73%)、韓國(4.27%)，而日本(1.48%)相對較低。

本調查採隨機抽樣方法，每隔 2~5 位遊客（視遊客量多寡與預計完成有效樣本數而定），抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客訪問；如受訪遊客拒訪，則依序抽取下一位合格受訪遊客；如完成一份有效成功訪問樣本後，則再間隔 2~5 位遊客，抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客執行面訪。同時，除中文繁體問卷外，並準備英、日、韓及中文簡體四個版本紙本問卷輔助，以便於受訪遊客如為國際遊客時，能根據最方便的語言及文字執行面訪。因此，訪問完成之國際遊客國籍分配比例，應為符合實際到訪國家風景區之國際遊客國籍分配比例。104 年國家風景區受訪國際遊客比例及來臺觀光旅客人數及比例請參考表 2-7。

表 2-7 104 年 13 處國家風景區受訪國際遊客國籍比例與來臺觀光旅客國籍比例

國籍		國家風景區受訪國際遊客		來臺觀光旅客居住地分析統計	
		人數	%	人數	%
亞洲	中國大陸	308	50.57	3,393,346	47.18
	馬來西亞	64	10.51	339,110	4.72
	香港、澳門	89	14.61	1,174,567	16.33
	新加坡	41	6.73	278,919	3.88
	韓國	26	4.27	390,768	5.43
	日本	9	1.48	1,195,340	16.62
	越南	2	0.33	9,513	0.13
	印尼	8	1.31	36,112	0.50
	泰國	1	0.16	34,344	0.48
	菲律賓	3	0.49	25,282	0.35
	印度	0	0.00	1,764	0.02
	中東	1	0.16	3,461	0.05
	亞洲其他	0	0.00	3,677	0.05
美洲	美國	24	3.94	131,714	1.83
	加拿大	4	0.66	45,389	0.63
	墨西哥	0	0.00	779	0.01
	巴西	2	0.33	1,110	0.02
	阿根廷	0	0.00	287	0.00
	美洲其他	0	0.00	1,539	0.02
歐洲	德國	2	0.33	16,156	0.22
	法國	0	0.00	10,170	0.14
	瑞士	2	0.33	2,776	0.04
	奧地利	2	0.33	1,960	0.03
	英國	0	0.00	20,151	0.28
	荷蘭	1	0.16	6,048	0.08
	瑞典	2	0.33	2,318	0.03
	義大利	1	0.16	2,649	0.04
	比利時	1	0.16	1,600	0.02
	西班牙	0	0.00	2,432	0.03
	希臘	0	0.00	163	0.00
	俄羅斯	1	0.16	1,166	0.02
	歐洲其他	4	0.66	12,431	0.17
大洋洲	澳大利亞	10	1.64	38,974	0.54
	紐西蘭	0	0.00	4,544	0.06
	大洋洲其他	0	0.00	239	0.00
非洲	南非	1	0.16	698	0.01
	非洲其他	0	0.00	433	0.01
未列明		0	0.00	166	0.00
總計		609	100.00	7,192,095	100.00

註：1.國籍按國家風景區受訪國際遊客人數排序，此表包含阿里山國家森林遊樂區。

2.104 年來臺觀光旅客居住地分析統計資料，取自交通部觀光局

3.中東受訪者國際遊客為以色列；歐洲其他國家有 3 位來自捷克及 1 位來自挪威。

第九節 名詞解釋

一、遊客：

本報告內之遊客採廣義定義，係指進入國家風景區範圍，從事旅遊行為者，不論其逗留時間長短，經訪員確認並認定為遊客者。

二、非遊客：

本報告內之非遊客，係指進入國家風景區範圍，但未從事旅遊行為者，經訪員確認並認定非遊客者。

三、國內遊客：

係指進入國家風景區範圍，從事旅遊行為之持有中華民國籍護照遊客，不論其居住地為國內或國外。

四、國際遊客：

係指不論其居住地為國內或國外，凡進入國家風景區範圍，從事旅遊行為之沒有持有中華民國籍護照遊客。

五、調查遊憩景點：

係指本次調查中，各國家風景區指定面訪調查執行之遊憩景點。

六、到訪遊憩據點數：

係指受訪者在國家風景區的旅程中，由問卷調查資料的第一個遊覽景點、已經遊覽景點及預計會遊覽之景點，此三個題組獲得到訪遊憩據點數。

七、每人平均旅遊據點數：

遊客問卷調查中，各國家風景區受訪遊客到訪遊憩據點數，與旅遊天數資料，計算遊客於各國家風景區每人平均旅遊據點數。

八、每人平均旅遊天數：

係指該次至國家風景區的旅程中，由問卷調查的旅遊天數資料，計算每人平均旅遊天數。

九、旅遊預計消費支出：

係指該次至國家風景區的旅程中，從事旅遊活動者為了旅遊目的之所有預計產生的支出。

十、平均每日消費支出：

係指該次至國家風景區的旅程中，每位受訪遊客的旅遊預計消費支出與平均旅遊天數，計算出平均每日消費支出。

十一、出發地：

係指該次前往國家風景區所採用的第一個交通工具之起始地。

第參章 國家風景區整體調查結果分析

本章針對 13 處國家風景區受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

第一節 旅遊決策

本節主要針對國家風景區受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的主要原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

一、旅遊方式

(一) 整體分析：

有 86.76% 的受訪遊客表示，本次旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加其他團體舉辦的旅遊(3.65%)、參加旅行社套裝旅遊(3.60%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.59%)及參加學校／班級舉辦的旅遊(1.66%)；而參加宗教團體舉辦的旅遊占 0.75% 最低。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年各項旅遊方式的比例中，「自行規劃行程旅遊」增加 2.75 個百分點；「參加機關、公司舉辦的旅遊」降低 1.39 個百分點；「參加旅行社套裝旅遊」降低 0.97 個百分點；「參加學校、班級舉辦的旅遊」降低 0.67 個百分點。

【詳見表 3-1】

(三) 交叉分析：

在「旅遊方式」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊方式與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異；自變項「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「國家風景區」，因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為專技主管人員(90.22%)、個人每月平均所得為 3 萬元～未滿 5 萬元(89.61%)、到訪山型國家風景區(89.47%)等特質的受訪遊客，旅遊方式為「自行規劃行程旅遊」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高、20 歲以上受訪遊客，其年齡層越低，「自行規劃行程旅遊」的比例越高。

家管／退休／無業(7.74%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(4.79%)、到訪海型國家風景區(4.79%)等特質的受訪遊客，旅遊方式為「參加其他團體舉辦的旅遊」的比例，較其他類別的受訪遊客高；年齡層越高或教育程度越低的受訪遊客，旅遊方式為「參加其他團體舉辦的旅遊」的比例越高。

教育程度越低的受訪遊客，旅遊方式為「參加旅行社套裝旅遊」的比例越高。年齡為 70 歲及以上(10.46%)、家管／退休／無業(7.36%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(5.82%)、到訪島型國家風景區(24.31%)等特質的受訪遊客，旅遊方式為「參加旅行社套裝旅遊」的比例，較其他類別的受訪遊客高。

教育程度越低的受訪遊客，旅遊方式為「參加機關／公司舉辦的旅遊」的比例越高。年齡為 40 歲~49 歲(5.15%)、工作別為技術員／事務人員(5.96%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(5.05%)、到訪綜合型國家風景區(4.96%)等特質的受訪遊客，「參加機關／公司舉辦的旅遊」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-A1】

表 3-1 旅遊方式 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104年 -103年下半年
參加旅行社套裝旅遊	3.60	3.52	3.69	4.57	-0.97*
參加學校、班級舉辦的旅遊	1.66	1.61	1.71	2.33	-0.67*
參加機關、公司舉辦的旅遊	3.59	3.32	3.87	4.98	-1.39*
參加宗教團體舉辦的旅遊	0.75	0.64	0.86	0.66	0.09*
參加其他團體舉辦的旅遊	3.65	3.51	3.78	3.45	0.19*
自行規劃行程旅遊	86.76	87.40	86.09	84.00	2.75*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

二、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

(一) 旅遊資訊來源

1. 整體分析：

受訪遊客獲取旅遊資訊的來源，以透過電腦網路(38.58%)的比例最多；其次依序為透過親友／同事／同學(36.09%)、手機上網(28.07%)、電子媒體(如電視、廣播、戶外活動看板等)(7.54%)、平面媒體(如旅遊叢書、報章、雜誌等)(6.64%)、旅行社(4.02%)、旅遊服務中心(2.10%)及旅遊展覽(1.01%)獲得相關旅遊資訊；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 26.31%。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例增加 3.88 個百分點；「電腦網路」的比例下降 4.02 個百分點；「旅行社」的比例下降 2.80 個百分點；「平面媒體」的比例下降 2.17 個百分點；「電子媒體」的比例下降 2.04 個百分點；「旅遊服務中心」的比例下降 1.49 個百分點；「旅遊展覽」減少 0.86 個百分點。

【詳見表 3-2】

從 98 年至 103 年下半年，以「電腦網路」獲取旅遊資訊的比例大致呈現上升趨勢，104 年則出現顯著下降之變化。

3. 交叉分析：

(1) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(50.26%)、專技主管人員(47.62%)、未婚(46.29%)、個人月平均收入為 3 萬元~未滿 5 萬元(43.74%)、居住在國外地區(49.48%)、來自港澳地區(60.74%)、到訪島型國家風景區(46.21%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。

(2) 在「親友／同事／同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；「國籍」自變項則未達到統計上顯著差異。

女性(38.10%)、年齡為 12 歲~19 歲(53.63%)、國(初)中及以下(44.69%)、學生(53.48%)、未婚(42.94%)、無經常性收入或沒有收入(44.71%)、居住地區為南部地區(42.25%)、到訪海型國家風景區(49.30%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「手機上網」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(39.33%)、學生(33.14%)、未婚(35.18%)、個人月平均收入為 3 萬元~未滿 5 萬元(32.29%)、居住地區為南部地區(32.36%)、來自港澳地區(44.48%)、到訪海型國家風景區(33.42%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例越高。

【詳見附表 4-1-A2】

表 3-2 旅遊資訊來源 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年- 103 年下半年
未曾索取	26.31	26.94	25.66	22.43	3.88*
平面媒體 (如旅遊叢書、報章、雜誌等)	6.64	6.79	6.50	8.81	-2.17*
電子媒體 (如電視、廣播、戶外活動看板等)	7.54	7.46	7.62	9.58	-2.04*
旅遊服務中心	2.10	1.71	2.49	3.58	-1.49*
電腦網路	38.58	39.43	37.68	42.60	-4.02*
手機上網	28.07	27.63	28.52	26.33	1.74
旅行社	4.02	4.03	4.01	6.82	-2.80*
旅遊展覽	1.01	1.15	0.86	1.87	-0.86*
親友、同事、同學	36.09	34.16	38.10	34.61	1.48
其他	0.02	0.00	0.04	0.00	0.02
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(二) 上網查詢旅遊資訊的工具

1. 整體分析：

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 2,624 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(72.75%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(64.19%)、平板電腦(iPad...等)(18.92%)、GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(2.84%)；而個人數位助理(PDA)的比例為 0.14%相對較低。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年使用的上網查詢工具，「智慧型手機(iPhone...等)」的比例，增加 10.95 個百分點；「平板電腦(iPad...等)」的比例，增加 1.31 個百分點；「電腦(桌上型、筆記型電腦)」的比例，降低 5.28 個百分點；「GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)」的比例，降低 0.70 個百分點。

【詳見表 3-2.1】

3. 交叉分析：

(1) 在「智慧型手機(iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；「性別」自變項，則未達到統計上顯著差異。

教育程度為高中／職(73.85%)、學生(81.23%)、未婚(75.99%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(77.37%)、居住地區為東部地區(84.30%)、本國籍(73.72%)、到訪海型國家風景區(79.04%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。年齡層越低的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例越高。

(2) 在「電腦(桌上型、筆記型電腦)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係。

男性(66.68%)、年齡 60 歲~69 歲(68.14%)、工作別為技術員/事務人員(70.08%)、未婚(65.91%)、個人月平均收入為 5 萬元~未滿 10 萬元(72.53%)、居住在國外地區(72.07%)、來自中國大陸地區(79.82%)、到訪綜合型國家風景區(67.23%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢的比例越高。

(3) 在「平板電腦(iPad…等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」、「風景區型態」等，均未達到統計上顯著差異；自變項「居住地區」因為變項組間期望值小於5的比例，超過25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為40歲~49歲(23.34%)、工作別為專技主管人員(23.29%)、個人每月平均所得10萬元及以上(33.18%)、中國大陸籍(29.14%)等特質的受訪遊客，透過「平板電腦(iPad…等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「平板電腦(iPad…等)」上網查詢的比例越高。

【詳見附表 4-1-A2.1】

表 3-2.1 上網查詢旅遊資訊的工具 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104年 -103年下半年
電腦(桌上型、筆記型電腦)	64.19	66.68	61.48	69.47	-5.28*
平板電腦(iPad…等)	18.92	19.07	18.76	17.61	1.31*
智慧型手機(iPhone…等)	72.75	70.07	75.68	61.81	10.94*
GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)	2.84	2.93	2.75	3.55	-0.71*
個人數位助理(PDA)	0.14	0.17	0.11	0.26	-0.12
回答人數(加權後)	2,624	1,369	1,255	1,454	--
回答人數(原始)	2,673	1,371	1,302	1,453	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示103年下半年與104年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

三、到國家風景區主要利用的交通工具

(一) 整體分析：

有60.57%的受訪遊客表示，從出發地到國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(10.65%)、機車(8.06%)、公／民營客運(5.74%)及臺鐵(5.47%)；其他的交通工具所占的比例皆低於3.00%。

進一步比較使用公共運輸工具到訪國家風景區之比例，加總受訪遊客最主要利用的交通工具為公／民營客運、臺鐵(火車)、高鐵、飛機、船舶、旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)、觀光局臺灣好行接駁等的比例，有16.34%的受訪遊客，最主要使用公共運輸工具到訪國家風景區。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「公、民營客運」的比例，增加 2.35 個百分點；「自小客車」的比例，增加 1.69 個百分點；「機車」的比例，增加 1.53 個百分點；「臺鐵」的比例，降低 3.58 個百分點。

與 103 年下半年使用陸上公共運輸工具到訪國家風景區的比例(18.79%)相比，104 年降低 2.45 個百分點。

【詳見表 3-3】

(三) 交叉分析：

「到國家風景區主要利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客最主要利用的交通工具與自變項「性別」、「教育程度」有顯著關係；而「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(62.24%)、高中／職教育程度(63.29%)等特質的受訪遊客，最主要利用的交通工具為「自小客車」的比例，高於其他類別受訪遊客。

【詳見附表 4-1-A3.1】

表 3-3 到國家風景區最主要利用的交通工具 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104年 -103年下半年
自小客車	60.57	62.24	58.83	58.88	1.69*
大型遊覽車	10.65	9.90	11.44	12.03	-1.38*
公、民營客運	5.74	5.26	6.23	3.38	2.35*
機車	8.06	8.61	7.50	6.54	1.53*
臺鐵(火車)	5.47	4.91	6.04	9.05	-3.58*
高鐵	0.43	0.34	0.53	0.63	-0.20*
小型巴士	1.18	1.32	1.02	1.46	-0.28*
飛機	2.62	2.43	2.82	2.73	-0.12*
船舶	0.37	0.39	0.35	0.63	-0.26*
出租汽車	1.15	1.05	1.26	0.64	0.52*
計程車	1.06	0.63	1.51	0.68	0.38*
自行車、協力車	0.80	1.28	0.30	0.82	-0.02*
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	0.22	0.13	0.31	0.98	-0.76*
觀光局臺灣好行接駁	1.50	1.22	1.80	1.39	0.12*
徒步	0.18	0.29	0.06	0.17	0.01*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

表 3-3.1 到國家風景區主要利用的交通工具 -- 公共交通工具使用比例年度比較

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104年 -103年下半年
公共運輸工具*	16.34	14.68	18.08	18.79	-2.45*
自小客車	60.57	62.24	58.83	58.88	1.69*
大型遊覽車	10.65	9.90	11.44	12.03	-1.38*
機車	8.06	8.61	7.50	6.54	1.53*
小型巴士	1.18	1.32	1.02	1.46	-0.28*
出租汽車	1.15	1.05	1.26	0.64	0.52*
計程車	1.06	0.63	1.51	0.68	0.38*
自行車、協力車	0.80	1.28	0.30	0.82	-0.02*
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：1.公共運輸工具包括：公、民營客運、臺鐵(火車)、高鐵、飛機、船舶、旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)、觀光局臺灣好行接駁等。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

四、到國家風景區利用的交通工具

(一) 整體分析：

綜合受訪遊客從出發地到國家風景區主要及次要利用的交通工具，有 61.51%的受訪遊客到達國家風景區利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(11.63%)、機車(10.46%)、臺鐵(火車)(7.87%)、公／民營客運(7.36%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 4.00%。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「公／民營客運」增加 1.16 個百分點；「臺鐵」降低 4.94 個百分點；「大型遊覽車」降低 2.82 個百分點；「旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)」降低 1.57 個百分點；「船舶」降低 1.43 個百分點；「小型巴士」降低 1.20 個百分點。

【詳見表 3-3.2】

(三) 交叉分析：

- (1) 在「自小客車」交叉分析卡方檢定中，到國家風景區主要利用的交通工具與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係。

男性(62.99%)、年齡在 30 歲~39 歲(71.16%)、高中／職教育程度(64.09%)、服務工作人員(66.67%)、已婚(67.78%)、個人每月平均所為 3 萬元~未滿 5 萬元(69.56%)、居住地區為東部地區(73.00%)、本國籍(66.86%)、到訪山型國家風景區(68.15%)等特質的受訪遊客，到國家風景區主要利用「自小客車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「大型遊覽車」交叉分析卡方檢定中，到國家風景區主要利用的交通工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；「性別」自變數則未達到統計上顯著差異。

年齡在 70 歲及以上(29.17%)、家管/退休/無業(17.47%)、離婚 / 喪偶(21.02%)、無經常性收入或沒有收入(15.29%)、居住地區為國外地區(28.51%)、來自中國大陸(45.21%)、到訪綜合型國家風景區(13.30%)等特質的受訪遊客，到國家風景區主要利用「大型遊覽車」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，到國家風景區主要利用「大型遊覽車」的比例越低。

- (3) 在「機車」交叉分析卡方檢定中，到國家風景區主要利用的交通工具與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；「性別」、「教育程度」自變數則未達到統計上顯著差異。

年齡在 20 歲~29 歲(21.86%)、學生(22.81%)、未婚(17.85%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(17.20%)、居住地區為中部地區(12.44%)、本國籍(11.23%)、到訪島型國家風景區(19.87%)等特質的受訪遊客，到國家風景區主要利用「機車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-A3】

表 3-3.2 到國家風景區利用的交通工具(統合主要及次要交通工具) -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104年 -103年下半年
自小客車	61.51	62.99	59.96	61.14	0.37
大型遊覽車	11.63	11.03	12.26	14.45	-2.82*
公、民營客運	7.36	6.94	7.80	6.20	1.16*
機車	10.46	10.71	10.19	10.58	-0.12
臺鐵(火車)	7.87	7.20	8.57	12.81	-4.94*
高鐵	0.86	0.70	1.03	0.98	-0.12
小型巴士	1.62	1.65	1.59	2.82	-1.20*
飛機	3.48	3.05	3.92	3.50	-0.02
船舶	2.23	2.28	2.19	3.66	-1.43*
出租汽車	2.11	2.09	2.14	2.12	-0.01
計程車	1.76	1.19	2.35	1.92	-0.16
自行車、協力車	2.76	3.60	1.89	2.68	0.08
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	0.57	0.46	0.69	2.14	-1.57*
觀光局臺灣好行接駁	2.59	1.95	3.26	2.47	0.12
徒步	2.64	2.74	2.53	2.63	0.01
捷運	1.11	0.73	1.50	1.16	-0.05
纜車	0.10	0.10	0.10	0.19	-0.09
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$

五、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

(一) 整體分析：

有 30.85% 的受訪遊客表示在國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為機車(6.08%)、徒步(5.87%)、大型遊覽車(5.38%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「自小客車」的比例，增加 3.27 個百分點；「沒有到此風景區其他景點」的比例，降低 3.99 個百分點。

【詳見表 3-4】

(三) 交叉分析：

在「國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具與自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；而「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(31.41%)、工作別為專技主管人員(36.67%)、個人每月平均所得 5 萬元～未滿 10 萬元(36.38%)、到訪綜合型國家風景區(36.38%)等特質的受訪遊客，在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為「自小客車」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高，在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為「自小客車」的比例越高。

【詳見附表 4-1-A3.4】

表 3-4 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
自小客車	30.85	31.41	30.27	27.58	3.27 *
大型遊覽車	5.38	5.18	5.59	5.15	0.23*
公、民營客運	1.40	1.33	1.46	1.52	-0.13*
機車	6.08	6.16	5.99	5.98	0.10*
臺鐵(火車)	0.74	0.91	0.56	0.68	0.06*
小型巴士	0.73	0.73	0.74	0.85	-0.11*
船舶	0.35	0.24	0.46	0.15	0.20*
出租汽車	1.55	1.60	1.49	0.87	0.68*
計程車	0.60	0.28	0.93	0.62	-0.02*
自行車、協力車	2.49	3.13	1.82	1.97	0.52*
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	0.26	0.27	0.25	0.58	-0.32*
觀光局臺灣好行接駁	1.09	0.87	1.33	1.34	-0.24*
徒步	5.87	5.36	6.41	6.53	-0.66*
纜車	0.49	0.50	0.47	0.08	0.41*
沒有到此國家風景區其他景點	42.13	42.03	42.23	46.11	-3.99*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

六、選擇此景點旅遊的主要原因

(一) 整體分析：

有 54.31% 的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的最主要原因是景觀優美；其次依序為親朋好友推薦(9.52%)、順道而來(7.82%)、距離遠近／假期長短(7.11%)、學校／公司或參加的團體安排(5.86%)；而其他選擇此景點旅遊的最主要原因比例皆小於 4.00%。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年因為「距離遠近／假期長短」而選擇到訪的比例，增加 1.21 個百分點；「學校／公司或參加的團體安排」的比例，則降低 1.41 個百分點。

【詳見表 3-5】

(三) 交叉分析：

在「選擇此景點旅遊的最主要原因」交叉分析卡方檢定中，遊客選擇此景點旅遊的最主要原因與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 男性(55.25%)、年齡在 40 歲~49 歲(56.95%)、高中／職教育程度(55.00%)、工作別為專技主管人員(58.60%)、到訪綜合型國家風景區(59.06%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊最主要原因是「景觀優美」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而個人每月平均所得越高的受訪遊客，旅遊原因是「景觀優美」的比例越高。
2. 女性(9.96%)、年齡在 20 歲~29 歲(12.69%)、學生(14.76%)、到訪島型國家風景區(13.66%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊最主要原因是「親朋好友推薦」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越低或個人每月平均所得越低的受訪遊客，旅遊原因是「親朋好友推薦」的比例越高。
3. 男性(7.98%)、年齡在 50 歲~59 歲(10.40%)、高中／職教育程度(8.56%)、學生(9.29%)、無經常性收入或沒有收入(9.56%)、到訪海型國家風景區(14.50%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊最主要原因是「順道而來」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-A4.1】

表 3-5 選擇此景點旅遊的最主要原因 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
景觀優美	54.31	55.25	53.33	53.55	0.76*
行銷推廣活動或節慶表演節目	2.01	2.03	2.00	1.61	0.41*
距離遠近、假期長短	7.11	6.71	7.52	5.91	1.21*
親朋好友推薦	9.52	9.09	9.96	10.00	-0.48*
交通便利	1.85	1.75	1.97	2.28	-0.42*
運動健身	3.60	3.98	3.20	3.65	-0.05*
文化巡禮	1.55	1.92	1.17	1.83	-0.28*
宗教活動	0.64	0.71	0.56	0.23	0.40*
學校、公司或參加的團體安排	5.86	5.36	6.38	7.27	-1.41*
配合國民旅遊卡措施	0.14	0.22	0.06	0.11	0.03*
品嚐當地美食	2.89	2.52	3.28	3.26	-0.37*
遊憩設施	2.69	2.47	2.92	3.25	-0.56*
順道而來	7.82	7.98	7.65	7.07	0.76*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，有 70.00% 的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為親朋好友推薦(21.87%)、距離遠近／假期長短(20.58%)、順道而來(16.46%)、品嚐當地美食(15.51%)、交通便利(11.87%)、運動健身(10.29%)；而其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 10.00%。

七、旅遊同伴

(一) 整體分析：

有 62.30% 的受訪遊客，其旅遊的同伴主要是家人，其次為朋友／同事(38.00%)，再其次為同學(4.91%)；而沒有旅遊同伴的比例占 4.51%。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年旅遊同伴為「同學」的比例，降低 1.17 個百分點。

【詳見表 3-6】

(三) 交叉分析：

1. 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」及「風景區型態」有顯著關係；與「性別」自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 40 歲~49 歲(75.99%)、家管／退休／無業(69.42%)、已婚(78.09%)、個人每月平均收入為 10 萬元及以上(70.35%)、居住在中部地區(65.43%)、本國籍(63.11%)、到訪綜合型國家風景區(67.21%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例則越低。

2. 在「朋友／同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」及「風景區型態」有顯著關係；「性別」自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(55.09%)、大專及以上教育程度(39.12%)、服務工作人員(42.78%)、未婚(53.38%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(42.03%)、居住地區為國外地區(44.98%)、中國大陸籍(47.66%)、到訪島型國家風景區(54.68%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-A5】

表 3-6 旅遊同伴 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
沒有旅遊同伴	4.51	5.68	3.30	4.79	-0.28
家人	62.30	62.00	62.61	63.74	-1.44
朋友、同事	38.00	37.15	38.89	36.28	1.72
同學	4.91	4.77	5.06	6.08	-1.17*
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2. *表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

第二節 遊憩行為

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

一、國家風景區以外的景點之遊玩情形

(一) 整體分析：

有 55.40% 的受訪遊客表示不會到國家風景區以外的景點遊玩，而有 44.60% 的受訪遊客表示會到該國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「會」到國家風景區以外的景點遊玩比例略為增加，但未達統計上之顯著差異。

【詳見表 3-7】

(三) 交叉分析：

在「國家風景區以外景點之遊玩情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客到國家風景區以外景點之遊玩情形，與「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「婚姻狀況」未達到統計上顯著差異。

年齡在 70 歲及以上(48.46%)、工作別為技術員／事務人員(49.06%)、個人每月平均收入為 10 萬元及以上(55.43%)、居住地區為國外地區(87.39%)、港澳國籍(86.99%)、到訪海型國家風景區(55.81%)等特質的受訪遊客，會去國家風景區外的景點遊玩之比例，較其他受訪遊客高。

【詳見附表 4-1-B2】

表 3-7 國家風景區以外的景點之遊玩情形 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
會	44.91	44.34	45.50	44.60	0.31
不會	55.09	55.66	54.50	55.40	-0.31
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，經由卡方檢定之顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

二、在國家風景區內的旅遊天數

(一) 整體分析：

有 41.72% 的受訪遊客表示，在國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次依序是 1 天(4 小時以上)，不過夜(30.85%)、2 天 1 夜(18.89%)、3 天 2 夜(6.30%)、4 天 3 夜(1.28%)及 5 天以上(0.94%)。其在國家風景區內旅遊平均天數為 1.18 天。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，增加 2.11 個百分點；「3 天 2 夜」的比例，則降低 2.34 個百分點。

【詳見表 3-8】

(三) 交叉分析：

在「旅遊天數」交叉分析卡方檢定中，遊客在國家風景區內的旅遊天數與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」則未達到統計上顯著差異；而自變項「國籍」則因為變項組間期望值小於 5 的比例超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 年齡為 12 歲~19 歲(50.66%)、學生(50.05%)、無經常性收入或沒有收入(47.86%)、居住地區為國外地區(48.36%)、到訪海型國家風景區(48.11%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例則越低。

2. 年齡為 40 歲~49 歲(33.25%)、教育程度為高中／職(33.44%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(34.46%)、個人每月平均所得為 3 萬元～未滿 5 萬元(32.75%)、居住地區為東部地區(41.86%)、到訪綜合型國家風景區(36.32%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
3. 年齡為 30 歲~39 歲(20.49%)、工作別為專技主管人員(23.07%)、居住地區為北部地區(21.22%)、到訪山型國家風景區(21.94%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「2 天 1 夜」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高與個人每月平均所得越高的受訪遊客，旅遊天數為「2 天 1 夜」的比例也越高。

【詳見附表 4-1-B3】

表 3-8 在國家風景區內的旅遊天數 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
半天(4 小時以下)	41.72	41.65	41.80	42.29	-0.57*
1 天(4 小時以上)，不過夜	30.85	30.77	30.94	28.74	2.11*
2 天 1 夜	18.89	19.49	18.27	18.42	0.47*
3 天 2 夜	6.30	6.05	6.57	8.65	-2.34*
4 天 3 夜	1.28	1.26	1.32	1.16	0.13*
5 天以上	0.94	0.79	1.10	0.75	0.19*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

三、國家風景區內的住宿方式

(一) 整體分析：

針對在國家風景區內旅遊天數超過 1 天的 1,865 位受訪遊客，進一步追問在國家風景區內住宿的方式。其中，以旅館的比例最高(45.59%)；其次為民宿(44.21%)；而露營(4.98%)、親友家(含自家)(4.25%)、招待所或活動中心(3.79%)比例皆相對較低。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年各型態住宿方式的比例，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 3-9】

(三) 交叉分析：

1. 在「旅館」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客在國家風景區內的住宿方式與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「居住地區」，則未達到統計上顯著差異。

男性(48.57%)、年齡為 70 歲及以上(69.27%)、國(初)中及以下教育程度(58.90%)、家管／退休／無業(58.86%)、已婚(53.35%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(55.23%)、國籍為中國大陸(63.18%)、到訪綜合型國家風景區(53.25%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「民宿」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客在國家風景區內的住宿方式與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(61.18%)、高中／職教育程度(46.89%)、學生(55.24%)、未婚(56.50%)、來自港澳(59.27%)、到訪海型國家風景區(56.51%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「民宿」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-B3.1】

表 3-9 國家風景區內的住宿方式 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
旅館	45.59	48.57	42.45	45.62	-0.03
招待所或活動中心	3.79	3.29	4.33	3.14	0.65
民宿	44.21	42.21	46.33	46.54	-2.33
露營	4.98	5.48	4.46	4.63	0.35
親友家(含自家)	4.25	3.57	4.96	3.84	0.40
其他	0.09	0.00	0.18	0.50	-0.41
回答人數(加權後)	1,865	957	908	989	--
回答人數(原始)	2,266	1,153	1,113	1,138	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，經由卡方檢定之顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

四、重遊意願

(一) 整體分析：

有 97.13% 的受訪遊客表示以後願意再重遊該國家風景區內的景點，僅有 2.87% 受訪遊客表示以後不願意再重遊。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年願意再重遊該國家風景區的比例，增加 1.77 個百分點。

【詳見表 3-10】

(三) 交叉分析：

在交叉分析卡方檢定中，遊客重遊意願與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 70 歲及以上(99.06%)、農林漁牧及體力工作者(98.57%)、離婚／喪偶(100.00%)、本國籍(97.49%)、到訪島型國家風景區(98.16%)等特質的受訪遊客，「願意」重遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-B4】

表 3-10 到國家風景區的重遊意願 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
願意	97.13	97.48	96.77	95.36	1.77*
不願意	2.87	2.52	3.23	4.64	-1.77*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

五、不願意重遊國家風景區的原因

(一) 整體分析：

針對不願意再重遊國家風景區內景點的 195 位受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。以缺乏特色的比例最高(68.81%)，其次依序為交通不便(15.15%)、花費太高(11.70%)、遊憩設施差(11.04%)、交通壅塞(7.20%)、環境髒亂(4.32%)。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「缺乏特色」的比例，增加 17.00 個百分點；「交通壅塞」的比例，增加 5.43 個百分點；「遊憩設施差」的比例，降低 8.21 個百分點；「交通不便」的比例，降低 6.47 個百分點。

【詳見表 3-11】

(三) 交叉分析：

- (1) 在「缺乏特色」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等自變項，皆未達到統計上顯著差異；而自變項「國籍」與「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

- (2) 在「交通不便」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「性別」與「個人每月平均所得」等自變項有顯著關係；「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」等自變項，皆未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(21.67%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(25.69%)等特質的受訪遊客，不願意重遊原因為「交通不便」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「花費太高」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「性別」、「教育程度」、「婚姻狀況」等自變項，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

- (4) 在「遊憩設施差」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「教育程度」、「婚姻狀況」等自變項有顯著關係；自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

已婚(15.59%)的受訪遊客，不願意重遊原因為「遊憩設施差」的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客；而教育程度越低的受訪遊客，不願意重遊原因為「遊憩設施差」的比例則越高。

【詳見附表 4-1-B4.1】

表 3-11 不願意重遊國家風景區的原因 -- 依性別分

項目	104年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
缺乏特色	68.81	73.54	64.96	51.81	17.00*
環境髒亂	4.32	3.97	4.61	7.57	-3.25
交通不便	15.15	7.11	21.67	21.62	-6.47
遊憩設施差	11.04	13.04	9.42	19.25	-8.21*
花費太高	11.70	11.08	12.21	12.03	-0.33
交通壅塞	7.20	9.05	5.70	1.77	5.43*
其他	2.12	3.32	1.15	2.64	-0.52
回答人數(加權後)	195	87	108	159	--
回答人數(原始)	196	88	108	153	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha = 0.05$ 。

第三節 旅遊活動偏好與滿意度

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

一、旅遊活動偏好情形

(一) 旅遊活動類型偏好

1. 整體分析：

有 80.95%的受訪遊客表示國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次依序為美食活動(35.70%)、文化體驗活動(26.20%)、運動型活動(15.81%)、其他休閒活動(13.72%)及遊樂園活動(4.23%)，另外有 4.67%表示都不喜歡、沒有特別感覺。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「其他休閒活動」的比例，降低 7.98 個百分點；「遊樂園活動」的比例，減少 5.74 個百分點；「運動型活動」的比例，減少 4.91 個百分點；「文化體驗活動」的比例，減少 4.07 個百分點；「美食活動」的比例，減少 2.49 個百分點。

【詳見圖 3-1、表 3-12】

3. 交叉分析：

- (1) 在「自然賞景活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項皆有顯著關係。

女性(82.06%)、國(初)中及以下教育程度(85.26%)、家管/退休/無業(85.36%)、離婚/喪偶(93.57%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(84.20%)、居住地區為國外地區(86.27%)、港澳國籍(92.82%)、到訪海型國家風景區(82.06%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而年齡層越高的受訪遊客，旅遊活動偏好「自然賞景活動」的比例越高。

- (2) 在「美食活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「性別」、「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「教育程度」、「個人每月平均所得」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異。

女性(37.88%)、年齡在 20 歲~29 歲(41.65%)、工作別為技術員/事務人員(38.44%)、未婚(39.03%)、居住地區在南部地區(39.03%)、其他國籍(49.40%)、到訪海型國家風景區(56.61%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「文化體驗活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 20 歲~29 歲(30.36%)、大專及以上教育程度(27.68%)、學生(31.68%)、未婚(29.31%)、居住地區在南部地區(32.74%)、本國籍(26.73%)、到訪海型國家風景區(45.24%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C1】

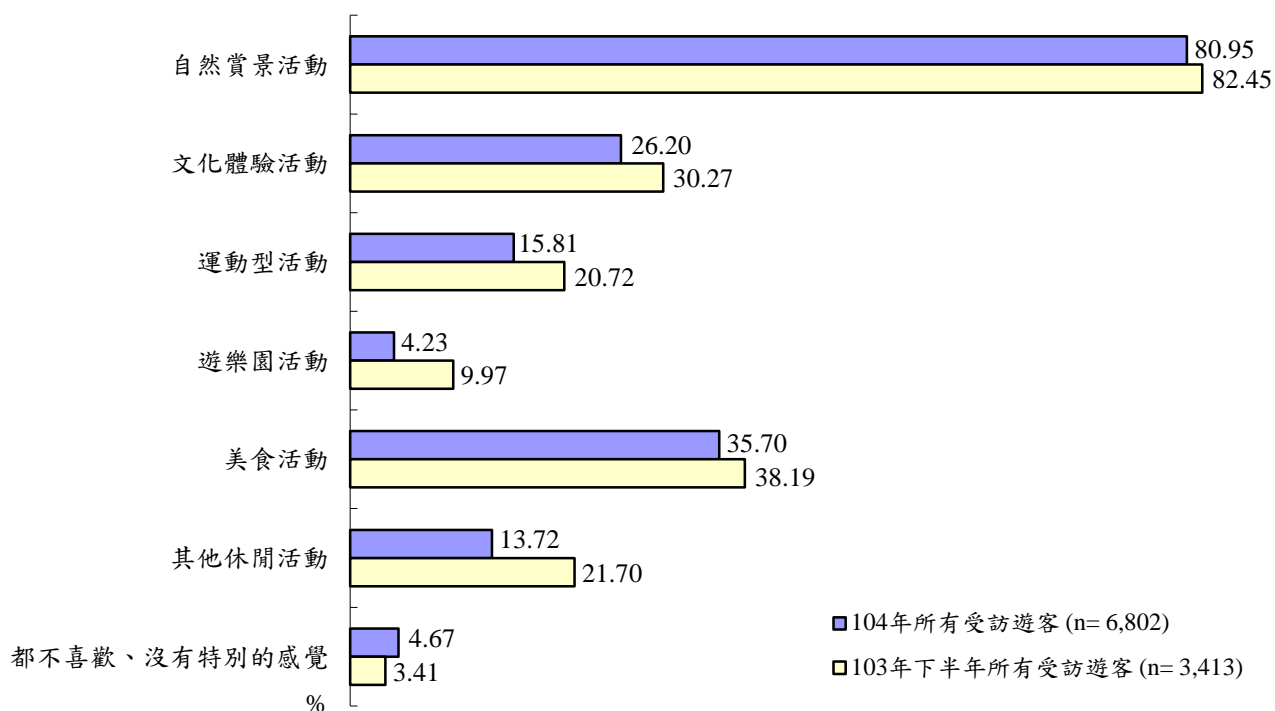


圖 3-1 旅遊活動偏好情形

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.圖中百分比皆經過加權調整。

表 3-12 旅遊活動偏好情形 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
自然賞景活動	80.95	79.89	82.06	82.45	-1.50
文化體驗活動	26.20	25.59	26.83	30.27	-4.07*
運動型活動	15.81	17.14	14.42	20.72	-4.91*
遊樂園活動	4.23	3.96	4.51	9.97	-5.74*
美食活動	35.70	33.61	37.88	38.19	-2.49*
其他休閒活動	13.72	13.42	14.03	21.70	-7.98*
都不喜歡、沒有特別的感覺	4.67	5.27	4.05	3.41	1.26*
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(二) 旅遊活動項目偏好「自然賞景活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡自然賞景活動的 5,506 位受訪遊客，進一步追問其喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流

瀑布等的比例最高(63.50%)，其次為森林步道健行／露營／登山／溯溪(54.38%)，再其次依序為觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(27.67%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(21.21%)及觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(18.83%)。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，增加 5.90 個百分點；「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布」的比例，增加 4.65 個百分點；「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例，增加 4.34 個百分點。

【詳見表 3-13】

3. 交叉分析：

(1) 在「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」，則未達到統計上顯著差異。

女性(66.11%)、年齡在 70 歲及以上(77.41%)、居住地區在國外地區(83.73%)、其他國籍(86.46%)、到訪島型國家風景區(91.28%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例則越低。

(2) 在「森林步道健行／露營／登山／溯溪」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」則未達到統計上顯著差異。

年齡在 60 歲~69 歲(63.86%)、工作別為家管／退休／無業(56.54%)、離婚／喪偶(60.43%)、個人每月平均所得 3 萬元～未滿 5 萬元(56.70%)、居住地區為中部地區(62.42%)、本國籍(56.95%)、到訪山型國家風景區(64.55%)等特質的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(3) 在「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「性別」、「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「教育程度」，則未達到統計上顯著差異。

女性(29.75%)、年齡在 50 歲~59 歲(32.91%)、家管／退休／無業(29.59%)、離婚／喪偶(34.74%)、個人每月平均所得 5 萬元～未滿 10 萬元(30.13%)、居住地區為中部地區(30.01%)、港澳國籍(30.80%)、到訪山型國家風景區(32.07%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C1.1】

表 3-13 自然賞景活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等	63.50	60.94	66.11	58.85	4.65*
森林步道健行、露營、登山、溯溪	54.38	55.04	53.71	52.49	1.89
觀賞動物 (如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)	21.21	21.45	20.96	16.87	4.34*
觀賞植物 (如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)	27.67	25.61	29.75	21.76	5.91*
觀賞日出、雪景、星象等自然景觀	18.83	18.12	19.54	19.11	-0.28
回答人數(加權後)	5,506	2,774	2,733	2,814	--
回答人數(原始)	5,629	2,842	2,787	2,801	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(三) 旅遊活動項目偏好「文化體驗活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡文化體驗活動的 1,781 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)的比例最高(37.54%)，其次為觀賞文化古蹟(35.99%)，再其次依序為節慶活動(13.75%)、表演節目欣賞(13.56%)、原住民文化體驗(12.13%)、懷舊體驗(11.63%)、傳統技藝學習(10.20%)、農場農村旅遊體驗(9.48%)；而參觀戲劇節目熱門景點(電影偶像劇拍攝場景等)(5.85%)、宗教活動(5.07%)、戰地文化體驗(0.36%)等活動比例相對較低。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例，增加 9.90 個百分點；「觀賞文化古蹟」的比例，減少 7.07 個百分點；「農場農村旅遊體驗」的比例，減少 5.89 個百分點；「表演節目欣賞」的比例，減少 5.76 個百分點。

【詳見表 3-14】

3. 交叉分析：

- (1) 在「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 12 歲~19 歲(47.82%)、高中／職教育程度(45.46%)、學生(50.53%)、居住地區為南部地區(58.12%)、本國籍(39.50%)、到訪海型國家風景區 (62.99%) 的受訪遊客，偏好「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。個人每月平均所得越低的受訪遊客，偏好「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例則越高。

- (2) 在「觀賞文化古蹟」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與自變項「教育程度」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」未達到統計上顯著差異。

專技主管人員(43.57%)、居住地區為國外地區(59.94%)、港澳國籍(69.50%)、到訪島型國家風景區 (59.62%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例越高。

【詳見附表 4-1-C1.2】

表 3-14 文化體驗活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
觀賞文化古蹟	35.99	37.90	34.08	43.06	-7.08*
節慶活動	13.75	14.28	13.23	17.86	-4.11*
表演節目欣賞	13.56	13.01	14.11	19.32	-5.76*
參觀展覽	37.54	37.69	37.38	27.64	9.90*
傳統技藝學習	10.20	9.13	11.28	12.57	-2.37
農場農村旅遊體驗	9.48	8.85	10.11	15.37	-5.88*
原住民文化體驗	12.13	13.24	11.04	15.95	-3.81*
宗教活動	5.07	5.58	4.57	6.09	-1.01
懷舊體驗	11.63	11.10	12.15	16.31	-4.68*
參觀戲劇節目熱門景點	5.85	5.94	5.76	6.21	-0.36
戰地文化體驗	0.36	0.35	0.37	0.49	-0.13
其他	0.15	0.16	0.14	0.22	-0.07
回答人數(加權後)	1,781	889	892	1,031	--
回答人數(原始)	1,852	928	924	1,092	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(四) 旅遊活動項目偏好「運動型活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡運動型活動的 1,073 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車的比例最高(61.83%)；其次依序為游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(24.00%)、泛舟／划船(11.68%)、慢跑／馬拉松(6.60%)、釣魚(6.06%)；而其他項目的比例皆低於 5.00%。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「騎協力車／單車」的比例，增加 8.44 個百分點；「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，減少 7.74 個百分點；「泛舟／划船」的比例，減少 6.38 個百分點。

【詳見表 3-15】

3. 交叉分析：

- (1) 在「騎協力車／單車」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 50 歲~59 歲(78.16%)、專技主管人員(69.72%)、已婚(66.71%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(74.47%)、居住地區在中部地區(67.42%)、本國籍(63.29%)、到訪綜合型國家風景區(80.68%)等特質的受訪遊客，偏好「騎協力車／單車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 12 歲~19 歲(35.88%)、學生(38.47%)、未婚(31.65%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(31.24%)、居住地區為國外地區(31.87%)、其他國籍(38.49%)、到訪島型國家風景區(82.06%)等特質的受訪遊客，偏好「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「泛舟／划船」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

農林漁牧及體力工作者(18.92%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(17.33%)、到訪山型國家風景區(26.14%)等特質的受訪遊客，偏好「泛舟／划船」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C1.3】

表 3-15 運動型活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、 水上摩托車	24.00	22.43	25.95	31.74	-7.74*
泛舟、划船	11.68	13.31	9.66	18.06	-6.38*
觀賞球賽(如棒球、籃球、網球等)	0.95	1.19	0.66	1.90	-0.94
騎協力車、單車	61.83	62.57	60.91	53.39	8.44*
釣魚	6.06	7.62	4.13	9.85	-3.80*
飛行傘	4.15	3.85	4.51	4.82	-0.67
球類運動	2.95	2.98	2.92	4.40	-1.45
攀岩	1.01	1.03	0.97	1.57	-0.56
滑草	2.73	1.69	4.02	4.17	-1.44
慢跑、馬拉松	6.60	7.33	5.70	9.01	-2.41
其他	1.07	1.11	1.02	0.87	0.20
回答人數(加權後)	1,073	593	480	702	--
回答人數(原始)	1,195	653	542	729	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(五) 遊樂園活動是廣義的，包含機械遊樂活動、水上遊樂活動、觀賞園區表演節目及遊覽園區特殊主題，在旅遊活動項目偏好「遊樂園活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡遊樂園活動的 288 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以機械遊樂活動的比例(43.25%)最高，其次依序為水上遊樂活動(38.38%)、觀賞園區表演節目(25.70%)、遊覽園區特殊主題(24.71%)。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「機械遊樂活動」的比例，增加 14.83 個百分點；「觀賞園區表演節目」的比例，減少 12.16 個百分點；「水上遊樂活動」的比例，減少 7.91 個百分點。

【詳見表 3-16】

3. 交叉分析：

- (1) 在「機械遊樂活動」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「風景區型態」自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪綜合型國家風景區(76.43%)的受訪遊客，偏好「機械遊樂活動」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。

- (2) 在「遊覽園區特殊主題」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「風景區型態」自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪山型國家風景區(48.99%)的受訪遊客，偏好「遊覽園區特殊主題」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。

- (3) 在「水上遊樂活動」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與自變項「教育程度」、「風景區型態」等有顯著關係；自變項「性別」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪海型國家風景區(63.59%)的受訪遊客，偏好「水上遊樂活動」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。而教育程度越低的受訪遊客，偏好「水上遊樂活動」的比例則越高。

- (4) 在「觀賞園區表演節目」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「工作別」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

農林漁牧及體力工作者(46.16%)、到訪「山型國家風景區」(35.61%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞園區表演節目」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C1.4】

表 3-16 遊樂園活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
機械遊樂活動	43.25	44.66	41.95	28.41	14.83*
水上遊樂活動	38.38	35.32	41.18	46.29	-7.91*
觀賞園區表演節目	25.70	26.79	24.71	37.86	-12.16*
遊覽園區特殊主題	24.71	25.89	23.63	30.54	-5.83
其他	0.48	0.00	0.91	0.00	0.48
回答人數(加權後)	288	137	150	340	--
回答人數(原始)	279	131	148	322	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(六) 旅遊活動項目偏好「美食活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡遊樂園活動的 2,428 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食的比例最高(92.64%)，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(21.33%)，而健康養生料理體驗(4.87%)的比例則相對較低。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「品嚐當地特產／特色美食」的比例，增加 3.85 個百分點；「茗茶／喝咖啡／下午茶」的比例，減少 8.62 百分點；「健康養生料理體驗」的比例，減少 5.13 百分點。

【詳見表 3-17】

3. 交叉分析：

(1) 在「品嚐當地特產／特色美食」交叉分析卡方檢定中，遊客美食活動項目與「年齡」、「婚姻狀況」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 40 歲~49 歲(95.15%)、離婚／喪偶(100.00%)、到訪島型國家風景區(98.51%)等特質的受訪遊客，偏好「品嚐當地特產／特色美食」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(2) 在「茗茶／喝咖啡／下午茶」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 70 歲及以上(30.95%)、專技主管人員(25.21%)、離婚／喪偶(38.42%)、居住地區在東部地區(39.36%)、到訪綜合型國家風景區(30.29%)等特質的受訪遊客，偏好「茗茶／喝咖啡／下午茶」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，偏好「茗茶／喝咖啡／下午茶」的比例越高。

【詳見附表 4-1-C1.5】

表 3-17 美食活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
品嚐當地特產、特色美食	92.64	92.65	92.62	88.79	3.85*
茗茶、喝咖啡、下午茶	21.33	21.04	21.61	29.95	-8.62*
健康養生料理體驗	4.87	4.25	5.44	10.00	-5.13*
回答人數(加權後)	2,428	1,167	1,262	1,303	--
回答人數(原始)	2,490	1,200	1,290	1,272	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

(七) 旅遊活動項目偏好「其他休閒活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡的活動項目為其他休閒活動的 933 位受訪遊客，進一步追問其他休閒活動中喜歡的項目。其中，以泡溫泉／做 SPA 的比例最高(40.63%)，其次依序為駕車(汽機車)兜風(27.20%)、乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(22.83%)、商圈徒步購物(21.75%)、纜車賞景(12.89%)，而偏好乘坐熱氣球(3.78%)比例相對較低。

2. 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「泡溫泉／做 SPA」的比例，增加 6.01 個百分點；「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例，減少 6.47 個百分點；「駕車(汽機車)兜風」的比例，減少 4.17 個百分點；「纜車賞景」的比例，減少 4.17 個百分點。

【詳見表 3-18】

3. 交叉分析：

- (1) 在「泡溫泉／做 SPA」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「個人每月平均所得」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪山型國家風景區(58.47%)的受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。而個人每月平均所得越高的受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例越高。

- (2) 在「駕車(汽機車)兜風」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「性別」、「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「教育程度」、「個人每月平均所得」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(30.44%)、年齡在 20 歲~29 歲(42.63%)、學生(40.73%)、未婚(35.61%)、到訪島型國家風景區(50.27%)等特質的受訪遊客，偏好「駕車(汽機車)兜風」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「風景區型態」自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪島型國家風景區(41.70%)的受訪遊客，偏好「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C1.6】

表 3-18 其他休閒活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
駕車(汽機車)兜風	27.20	30.44	23.97	31.37	-4.17*
泡溫泉、做 SPA	40.63	41.61	39.65	34.62	6.01*
纜車賞景	12.89	12.72	13.06	17.06	-4.17*
乘坐遊艇、渡輪、搭船遊湖	22.83	24.11	21.55	29.30	-6.47*
乘坐熱氣球	3.78	3.77	3.79	6.45	-2.67*
商圈徒步購物	21.75	20.65	22.85	21.27	0.48
其他	0.15	0.00	0.29	0.00	0.15
回答人數(加權後)	933	466	467	739	--
回答人數(原始)	1,007	413	494	716	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

二、對整體服務的滿意度評價

(一) 整體分析：

有 85.47% 的受訪遊客對國家風景區整體滿意度的評價超過 80 分(80~89 分為 51.69%、90~100 分為 33.78%)，整體評價為 70~79 分的受訪遊客占 12.18%，有 1.92% 的受訪遊客給予 60~69 分的評價，而給予未滿 60 分評價的比例為 0.33%。

【詳見圖 3-2】

(二) 年度比較：

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 83.50 分，相對於 103 年下半年平均分數(82.80 分)，增加 0.7 分；以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下，達顯著差異。

(三) 交叉分析：

1. 在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 20~29 歲(54.06%)、農林漁牧及體力工作者(56.76%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(55.52%)、到訪山型國家風景區(55.22%)等特質的受訪遊客，給予 80~89 分評價的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，給予 80~89 分評價的比例越高。

【詳見附表 4-1-C4】

2. 因整體服務滿意度評價為區間尺度(interval scale)，因此本調查再進一步進行單因子變異數分析(One-way ANOVA)；檢定結果發現不同受訪遊客基本資料中，自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，對於國家風景區整體滿意度的評價，達到統計上顯著差異；其中，12~19 歲(平均分數為 85.87 分)、教育程度為國(初)中及以下(平均分數為 85.08 分)、學生(平均分數為 84.70 分)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(平均分數為 84.16 分)、居住地區為國外地區(平均分數為 86.75 分)、中國大陸籍(平均分數為 89.94)、到訪綜合型國家風景區(平均分數為 84.70 分)等特質的受訪遊客，滿意度評價高於其他類別受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C4】

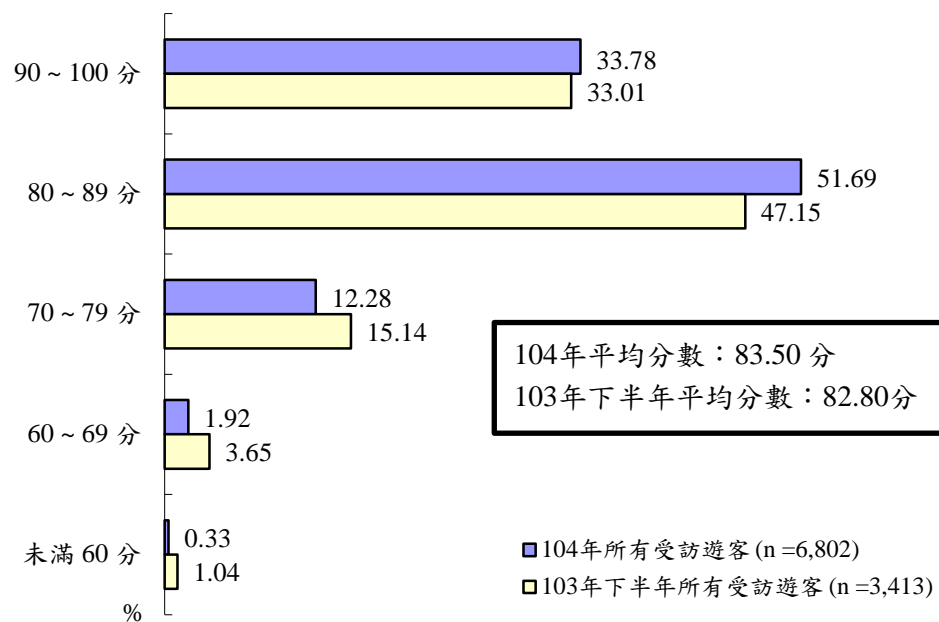


圖 3-2 整體服務滿意度之評價與平均分數

三、各項服務的滿意比例

(一) 整體分析：

受訪遊客對國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，對於整體服務的滿意比例(非常滿意及還算滿意)為 99.56%。而其他各項服務指標的滿意比例高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.56%)
2. 提供之旅遊資訊服務(99.18%)
3. 景點內服務設施(98.80%)
4. 景點內空間設計(98.67%)
5. 環境美化綠化(98.49%)
6. 環境整潔(97.67%)
7. 景點內辦理的活動(97.08%)
8. 引導指標或動線安排(96.05%)
9. 廁所清潔程度(94.41%)
10. 停車位數量(87.99%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分的基礎，所計算的平均分數，13 處國家風景區整體滿意的平均分數為 83.01 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員之服務態度(86.92 分)、景點內辦理的活動(86.09 分)、環境美化綠化(85.84 分)、提供之旅遊資訊服務(85.03 分)、環境整潔(84.76 分)、景點內空間設計(83.89 分)、景點內服務設施(82.92 分)、引導指標或動線安排(82.69 分)、廁所清潔程度(82.40 分)、停車位數量(79.40 分)。

(二) 年度比較：

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的滿意比例，上升 5.18 個百分點；「廁所清潔程度」的滿意比例，上升 3.03 個百分點；「引導指標或動線安排」的滿意比例，上升 2.35 個百分點；「環境整潔」的滿意比例，上升 1.88 個百分點；「景點內服務設施」的滿意比例，上升 1.51 個百分點；「環境美化綠化」的滿意比例，上升 1.43 個百分點；「景點內空間設計」的滿意比例，上升 1.24 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例，上升 1.23 個百分點；「整體上」的滿意比例，上升 0.58 個百分點；而其他各項服務表現滿意比例，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 3-19-1、表 3-19-2】

(三) 交叉分析：

1. 在「服務人員之服務態度」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」自變項未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-1-C2.1】

2. 在「提供之旅遊資訊服務」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「工作別」、「個人每月平均所得」有顯著關係；自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為技術員／事務人員(99.64%)的受訪遊客，對「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他工作別的受訪遊客。而個人每月平均所得越低的受訪遊客，對「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)越高。

【詳見附表 4-1-C2.9】

3. 在「景點內服務設施」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「工作別」、「個人每月平均所得」有顯著關係；「性別」、「教育程度」等自變項未達到統計上顯著差異；自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為學生(99.43%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(99.42%)等特質的受訪遊客，對「景點內服務設施」的滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C2.2】

4. 在「整體滿意度」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-1-C2.11】

表 3-19-1 國家風景區各項服務滿意比例

項目	百分比(%)					回答人數 (加權後)
	非常 滿意	還算 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	無此項目或 無此經驗	
1.服務人員之服務態度	39.49	42.11	0.31	0.05	18.04	6,802
2.景點內服務設施	32.01	63.81	1.06	0.10	3.02	6,802
3.景點內空間設計	36.63	61.00	1.18	0.13	1.05	6,802
4.引導指標或動線安排	33.91	59.33	3.60	0.23	2.92	6,802
5.環境美化綠化	44.82	53.42	1.41	0.09	0.26	6,802
6.環境整潔	41.48	56.05	2.16	0.16	0.14	6,802
7.停車位數量	25.12	47.15	9.06	0.80	17.87	6,802
8.廁所清潔程度	28.88	47.67	4.18	0.35	18.91	6,802
9.提供之旅遊資訊服務	32.40	45.88	0.56	0.09	21.08	6,802
10.景點內辦理的活動	1.70	1.75	0.08	0.02	96.44	6,802
11.整體上	32.56	67.00	0.38	0.06	-	6,802

表 3-19-2 國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						平均 分數	回答 人數 (加權後)	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104年 (%)	103年 下半年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	48.18	51.38	99.56	0.37	0.07	0.44	86.92	6,802	99.56	99.37	0.19
2.景點內服務設施	33.00	65.79	98.80	1.10	0.11	1.20	82.92	6,597	98.80	97.29	1.51*
3.景點內空間設計	37.02	61.65	98.67	1.20	0.14	1.33	83.89	6,731	98.67	97.42	1.24*
4.引導指標或動線安排	34.93	61.12	96.05	3.71	0.24	3.95	82.69	6,603	96.05	93.70	2.35*
5.環境美化綠化	44.94	53.56	98.49	1.42	0.09	1.51	85.84	6,784	98.49	97.06	1.43*
6.環境整潔	41.54	56.13	97.67	2.17	0.16	2.33	84.76	6,793	97.67	95.79	1.88*
7.停車位數量	30.59	57.41	87.99	11.04	0.97	12.01	79.40	5,586	87.99	82.81	5.18*
8.廁所清潔程度	35.62	58.79	94.41	5.15	0.44	5.59	82.40	5,516	94.41	91.38	3.03*
9.提供之旅遊資訊服務	41.05	58.13	99.18	0.71	0.12	0.82	85.03	5,368	99.18	97.95	1.23*
10.景點內辦理的活動	47.90	49.18	97.08	2.32	0.60	2.92	86.09	242	97.08	97.92	-0.84
11.整體上	32.56	67.00	99.56	0.38	0.06	0.44	83.01	6,802	99.56	98.98	0.58*

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異，經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

4.平均分數計算方式係將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

表 3-20 受訪遊客對各國家風景區內服務人員之服務態度滿意比例
-- 依有無索取資訊及旅遊的方式分

		滿意%			不滿意%			無此經驗、項目或未回答%
		非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計	
總計		39.49	42.11	81.59	0.31	0.05	0.36	18.04
有無索取資訊	有索取	41.06	42.05	83.11	0.21	0.04	0.25	16.64
	未索取	35.09	42.26	77.36	0.59	0.09	0.68	21.97
旅遊的方式	參加旅行社套裝旅遊	49.33	34.84	84.17	0.71	0.00	0.71	15.12
	參加學校、班級舉辦的旅遊	40.61	42.51	83.12	0.00	0.00	0.00	16.88
	參加機關、公司舉辦的旅遊	36.45	49.27	85.73	0.00	0.00	0.00	14.27
	參加宗教團體舉辦的旅遊	27.29	47.16	74.45	0.00	0.60	0.60	24.95
	參加其他團體舉辦的旅遊	37.10	38.55	75.65	0.70	0.00	0.00	23.65
	自行規劃行程旅遊	39.39	42.21	81.60	0.29	0.06	0.35	18.05

註：滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意

(四) 優弱勢分析：

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目屬於主要優勢指標的有環境美化綠化、環境整潔、廁所清潔程度等 3 項。

【詳見圖 3-3】

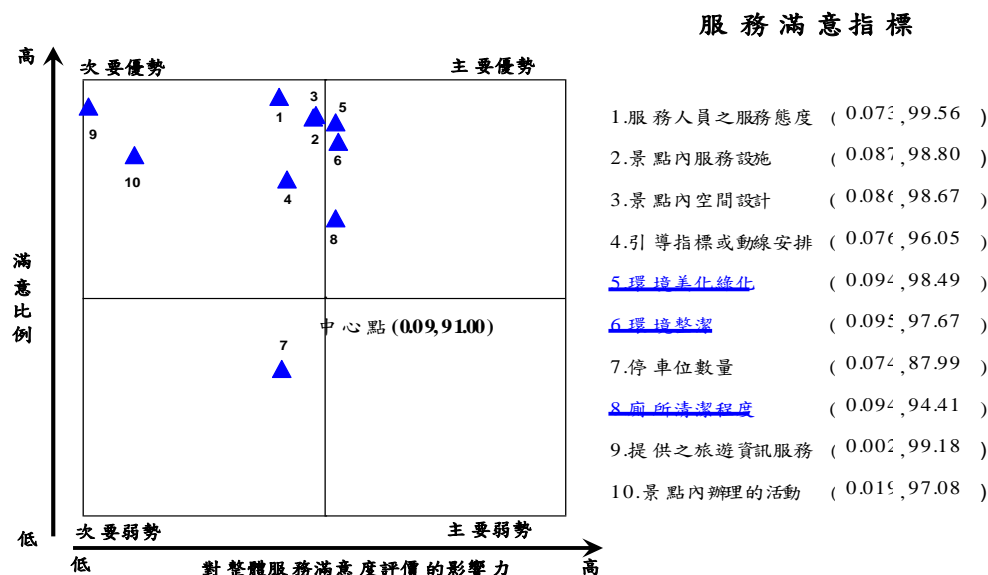


圖 3-3 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、到訪次數

(一) 整體分析：

有 41.94% 的受訪遊客表示，此次旅遊為第 1 次到訪該國家風景區；其次依序為第 5 次以上到訪(25.57%)、第 2 次到訪(18.02%)、第 3 次到訪(10.87%)及第 4 次到訪(3.59%)。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「第 5 次以上」到訪的比例，上升 4.11 個百分點；「第 1 次」到訪的比例，降低 2.17 個百分點；「第 2 次」到訪的比例，降低 1.69 個百分點。

【詳見表 3-21】

(三) 交叉分析：

在「到訪次數」交叉分析卡方檢定中，遊客到訪次數與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；與自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

年齡為 12 歲~19 歲(51.72%)、教育程度為國(初)中及以下(42.52%)、學生(54.70%)、未婚(50.04%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(45.44%)、居住地區為國外地區(89.83%)、國籍為中國大陸(92.61%)、到訪島型國家風景區(56.08%)等特質的受訪遊客，「第 1 次」到訪的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C3】

表 3-21 到訪次數 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
第 1 次	41.94	40.98	42.95	44.11	-2.17*
第 2 次	18.02	17.96	18.09	19.71	-1.68*
第 3 次	10.87	10.99	10.74	11.58	-0.71*
第 4 次	3.59	3.35	3.84	3.14	0.45*
第 5 次以上	25.57	26.72	24.37	21.46	4.11*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

五、距離上次到訪時間

(一) 整體分析：

針對到訪國家風景區次數超過 1 次以上的 3,949 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，36.50% 受訪遊客表示為半年以內的比例最高；其次依序為 3 年以上(23.47%)、半年~1 年以內(17.42%)、1~2 年以內(15.32%)及 2~3 年以內(7.28%)。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年距離上次到訪時間分布情形，沒有達到統計上顯著差異。

【詳見表 3-22】

(三) 交叉分析：

在「距離上次到訪時間」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客距離上次到訪時間與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 60 歲~69 歲(48.43%)、家管／退休／無業(49.32%)、離婚／喪偶(41.85%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(42.74%)、居住在東部地區(58.67%)、到訪山型國家風景區(38.39%)等特質的受訪遊客，距離上次到訪時間為「半年以內」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越低的受訪遊客，距離上次到訪時間為「半年以內」的比例則越高。

【詳見附表 4-1-C3.1】

表 3-22 距離上次到訪時間 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
半年以內	36.50	36.24	36.77	36.14	0.36
半年~1 年以內	17.42	18.29	16.49	17.96	-0.53
1~2 年以內	15.32	15.79	14.82	14.74	0.58
2~3 年以內	7.28	7.08	7.50	7.71	-0.43
3 年以上	23.47	22.61	24.41	23.44	0.03
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	3,949	2,049	1,900	1,907	--
回答人數(原始)	3,795	1,998	1,797	1,817	--

註：本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，經由卡方檢定之顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

六、與上次到訪經驗比較

(一) 整體分析：

針對到訪國家風景區次數超過 1 次以上的 3,949 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 54.52% 的受訪遊客表示國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次為稍有改善(19.51%)及改善很多(18.18%)；而有 0.82% 認為較差；另外有 6.97% 的遊客表示不知道／無意見。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「差不多」的比例，增加 4.63 個百分點；「改善很多」的比例，下降 3.31 個百分點。

【詳見表 3-23】

(三) 交叉分析：

在「與上次到訪經驗比較」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客與上次到訪經驗比較與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而「居住地區」、「國籍」等自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 20 歲~29 歲(60.02%)、高中／職教育程度(56.12%)、技術員／事務人員(57.77%)、未婚(57.33%)、無經常性收入或沒有收入(57.54%)、到訪綜合型國家風景區(57.27%)等特質的受訪遊客，認為「差不多」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-C3.2】

「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」交叉分析卡方檢定結果達顯著差異，顯示本次到訪距離上次到訪時間越久的受訪遊客，認為與上次到訪經驗相比，國家風景區整體服務品質改善很多的比例越高。

【詳見表 3-23-1】

表 3-23 與上次到訪經驗比較 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
改善很多	18.18	18.03	18.34	21.49	-3.31*
稍有改善	19.51	21.15	17.74	20.10	-0.59*
差不多	54.52	53.05	56.10	49.89	4.63*
較差	0.82	0.67	0.98	1.11	-0.29*
不知道/無意見	6.97	7.10	6.83	7.41	-0.43*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	3,949	2,049	1,900	1,907	--
回答人數(原始)	3,795	1,998	1,797	1,817	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

表 3-23-1 「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」之交叉分析

		與上次到訪經驗比較						總計 %
		改善 很多 %	稍微 改善 %	差不多 %	較差 %	不知道 無意見 %	樣本數	
距離上次 到訪時間	半年以內	5.56	13.82	74.79	0.42	5.42	1,440	100.00
	半年~1 年以內	7.41	25.29	61.34	1.31	4.65	688	100.00
	1~2 年以內	15.04	26.78	51.90	0.83	5.45	605	100.00
	2~3 年以內	22.65	25.09	43.55	0.35	8.36	287	100.00
	3 年以上	46.39	17.69	23.09	1.08	11.76	927	100.00

第四節 消費行為

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

一、網站訂購相關旅遊產品情形

(一) 整體分析：

有 88.59% 的受訪遊客表示沒有透過網路訂購相關的旅遊產品，有 11.41% 的受訪遊客則表示有透過網路訂購相關旅遊產品。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，下降 2.20 個百分點；而「沒有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，則增加 2.20 個百分點。

【詳見表 3-24】

(三) 交叉分析：

在「網站訂購相關旅遊產品情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」皆有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 30 歲~39 歲(13.56%)以及 40 歲~49 歲(13.56%)、專技主管人員(16.14%)、居住地區在國外地區(20.89%)、港澳國籍(32.78%)、到訪島型國家風景區(25.30%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高或個人每月平均所得越高，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例越高。

【詳見附表 4-1-D1】

表 3-24 透過網路訂購相關旅遊產品情形 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
有	11.41	10.97	11.88	13.62	-2.20*
沒有	88.59	89.03	88.12	86.38	2.20*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

二、網站訂購相關旅遊產品種類

(一) 整體分析：

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 776 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 79.74% 的受訪遊客表示透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次為火車票／高鐵票／客運車票(21.99%)，再其次依序為機票(9.13%)、套裝行程(8.46%)、門票(6.13%)、船票(4.98%)。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「旅館(含民宿)」的比例，增加 9.34 個百分點；「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，降低 11.43 個百分點；「套裝行程」的比例，降低 8.07 個百分點。

【詳見表 3-25】

(三) 交叉分析：

1. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」、「居住地區」等自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 30 歲~39 歲(84.81%)、大專及以上教育程度(81.53%)、專技主管人員(85.61%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(85.80%)、港澳國籍(90.91%)、到訪綜合型國家風景區(86.61%)等特質的受訪遊客，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 12 歲~19 歲(37.09%)、學生(41.03%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(29.82%)、中國大陸籍(35.56%)、到訪海型國家風景區(33.78%)等特質的受訪遊客，透過網路訂購「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「機票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「風景區型態」有顯著關係；與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、

「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪島型國家風景區(76.55%)的受訪遊客，透過網路訂購「機票」的比例，高於其他風景區型態的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-D1.1】

表 3-25 網路訂購相關旅遊產品項目 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
套裝行程	8.46	6.24	10.61	16.53	-8.07*
旅館(含民宿)	79.74	79.22	80.24	70.39	9.34*
機票	9.13	8.45	9.78	9.41	-0.28
火車票／高鐵票／客運車票	21.99	21.35	22.60	33.42	-11.43*
船票	4.98	4.53	5.42	7.94	-2.95*
門票	6.13	5.25	6.98	9.56	-3.43*
其他	0.40	0.74	0.08	1.15	-0.75
回答人數(加權後)	776	381	395	465	--
回答人數(原始)	918	442	476	527	--

註：1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

2.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

三、消費情形

(一) 整體分析：

在國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,954，而平均旅遊天數為 1.18 天，所以平均每日消費支出為 NT\$1,656。

整體而言，有 24.22%的受訪遊客表示，本次旅遊預計消費在「1,000 元~未滿 2000 元」；其次為「500 元~未滿 1,000 元」(22.44%)，再其次依序為「200 元~未滿 500 元」(13.75%)、「2,000 元~未滿 3,000 元」(11.35%)；而其他消費支出的比例皆低於 10.00%。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年「500 元~未滿 1,000 元」的比例，增加 2.73 個百分點；「1,000 元~未滿 2,000 元」的比例，增加 1.89 個百分點；「6,000 元以上」的比例，降低 1.65 個百分點。

【詳見表 3-26】

(三) 交叉分析：

在「消費情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客消費情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 40 歲~49 歲(25.88%)、高中／職教育程度(26.13%)、技術員／事務人員(30.83%)、已婚(25.09%)、個人每月平均所得 3 萬元～未滿 5 萬元 (26.64%)、居住地區為南部地區(26.72%)、其他國籍(30.13%)、到訪海型國家風景區(25.13%)等特質的受訪遊客，預計消費支出為「1,000 元~未滿 2,000 元」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-1-D2】

表 3-26 旅遊預計消費支出 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
未滿 200 元	6.47	5.61	7.36	6.00	0.47*
200 元~未滿 500 元	13.75	13.42	14.09	15.11	-1.36*
500 元~未滿 1,000 元	22.44	22.26	22.62	19.71	2.73*
1,000 元~未滿 2,000 元	24.22	24.89	23.53	22.33	1.89*
2,000 元~未滿 3,000 元	11.35	11.29	11.41	12.25	-0.90*
3,000 元~未滿 4,000 元	7.42	7.49	7.34	8.10	-0.68*
4,000 元~未滿 6,000 元	7.92	8.34	7.48	8.41	-0.49*
6,000 元以上	6.44	6.71	6.16	8.09	-1.65*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

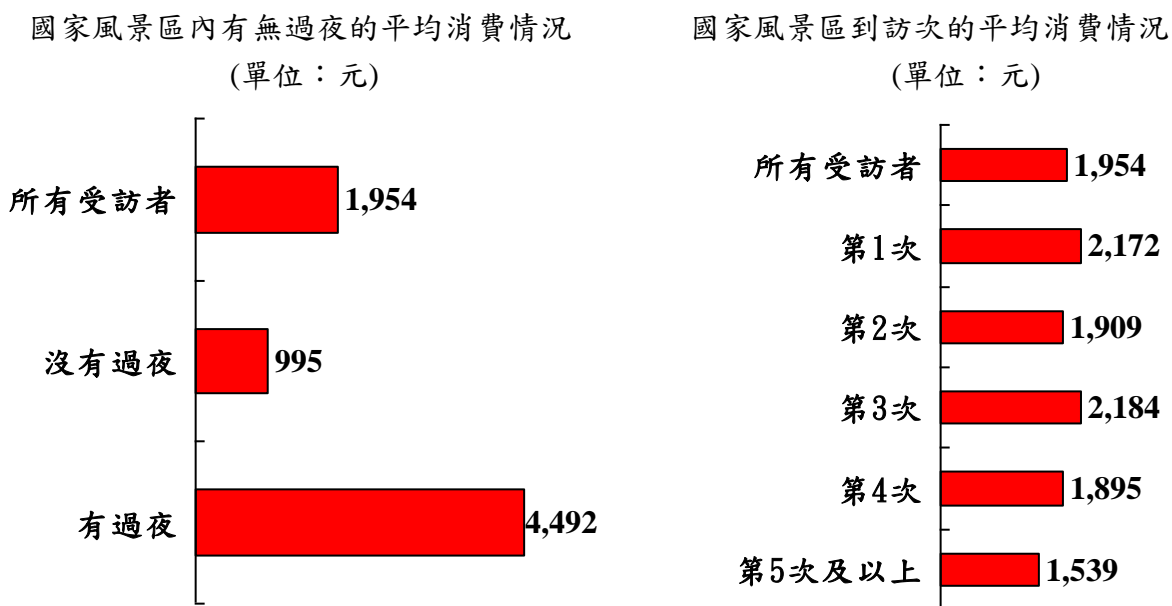


圖 3-4 國家風景區內平均消費情況

四、消費合理性

(一) 整體分析：

有 75.19% 的受訪遊客表示，國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 8.38% 的受訪遊客反應國家風景區內的各項花費較貴(貴(7.55%)、很貴(0.83%))；有 2.27% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.63%)、很便宜(0.64%))；而有 14.16 % 的受訪遊客表示在國家風景區內沒有任何花費。

(二) 年度比較：

與 103 年下半年相比，104 年受訪遊客認為在國家風景區內各項花費「合理(還好，可以接受)」的比例，增加 1.58 個百分點；「無花費」的比例，增加 1.28 個百分點；花費「貴」的比例，降低 1.56 個百分點。

【詳見表 3-27】

(三) 交叉分析：

在「消費合理性」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客對各項消費合理性與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」、「國籍」則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 30 歲~39 歲(79.89%)、農林漁牧及體力工作者(80.41%)、未婚(75.79%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(78.51%)、到訪海型國家風景區(82.55%)等特質的受訪遊客，感覺花費「合理(還好，可以接受)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，感覺花費「合理(還好，可以接受)」的比例也越高。

【詳見附表 4-1-D3】

表 3-27 國家風景區內消費合理性情形 -- 依性別分

項目	104 年 百分比(%)			103 年下半年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	104 年 -103 年下半年
很貴	0.83	0.71	0.96	1.42	-0.58*
貴	7.55	7.98	7.09	9.11	-1.57*
合理(還好，可以接受)	75.19	75.05	75.35	73.61	1.58*
便宜	1.63	1.89	1.36	2.40	-0.77*
很便宜	0.64	0.54	0.75	0.58	0.07*
無花費	14.16	13.84	14.49	12.88	1.28*
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	6,802	3,472	3,330	3,413	--
回答人數(原始)	6,802	3,478	3,324	3,413	--

註：*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

第肆章 各型態國家風景區遊客調查結果分析

本章針對海型、山型、綜合型及島型等 4 種型態的國家風景區受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果比較分析。

第一節 海型國家風景區

海型國家風景區，為濱海型態的國家風景區組合，涵括臺灣東北部、東部及西南部等具有豐富海洋資源、漁業活動、漁村聚落文化及戲水活動等沿海地區。遊客意見調查的風景區包含，「東北角暨宜蘭海岸」、「東部海岸」、「大鵬灣」、「雲嘉南濱海」等四個國家風景區。

本節以海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.24% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，而參加其他團體舉辦的旅遊(4.79%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.73%)、參加旅行社套裝旅遊(3.12%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.94%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(1.17%)等旅遊方式所占比例皆不到 5.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友／同事／同學(49.30%)獲得旅遊資訊占最多，其次為電腦網路(42.28%)，手機上網的比例為 33.42%，而電子媒體(8.59%)、平面媒體(6.03%)、旅行社(4.94%)、旅遊服務中心(2.01%)及旅遊展覽(0.81%)等管道獲得旅遊資訊的比例均不及一成；此外，有 15.74% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

(1) 在「親友／同事／同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；與自變項「性別」、「教育程度」等，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 12 歲~19 歲(61.86%)、學生(65.32%)、未婚(53.78%)、居住地區為南

部地區(64.77%)、本國籍(51.14%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」，取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。而個人每月平均所得越低的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例則越高。

- (2) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「國籍」等自變項有顯著關係；與「性別」、「居住地區」等自變項則未達到統計上顯著差異。

年齡為 30 歲~39 歲(52.81%)、專技主管人員(51.84%)、未婚(48.61%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(49.23%)、港澳國籍(71.78%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例也越高。

【詳見附表 4-2-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 858 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(79.04%)的比例最多；其次為電腦(桌上型、筆記型電腦)(58.29%)，再其次為平板電腦(iPad...等)(13.92%)，而 GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(2.63%)及個人數位助理(PDA)(0.11%)的比例則相對較低。

- (1) 在「智慧型手機(iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「性別」、「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「教育程度」未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」自變項，因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(81.21%)、年齡為 12 歲~19 歲(88.30%)、學生(89.97%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(88.27%)、居住地區為南部地區(86.98%)、本國籍(80.66%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「電腦(桌上型、筆記型電腦)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」自變項，因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

專技主管人員(71.35%)、居住地區在國外地區(75.66%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高或個人每月平均所得越高的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例也越高。

【詳見附表 4-2-A2.1】

(三) 到國家風景區最主要利用的交通工具

有 52.47%的受訪遊客表示，從出發地到該海型國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為大型遊覽車(11.25%)、臺鐵(火車)(9.49%)、機車(9.03%)、公／民營客運(8.31%)，而其他的交通工具所占的比例則低於 3.00%。

在「到國家風景區最主要利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客最主要利用的交通工具與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-2-A3.1】

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該海型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(53.13%)的比例較高；其次依序為機車(13.25%)、大型遊覽車(12.77%)、臺鐵(火車)(12.10%)、公／民營客運(10.76%)；而船舶(6.52%)及徒步(5.11%)的比例不及一成。此外，其他的交通工具所占比例則低於 4.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 24.90%受訪遊客表示，在該海型國家風景區內各景點間旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，而大型遊覽車(7.72%)、機車(6.41%)、徒步(5.19%)、自行車／協力車(2.79%)、公／民營客運(2.21%)、觀光局臺灣好行接駁(2.12%)等其他的交通工具所占的比例均不及一成；此外，有 43.53%的受訪遊客沒有到訪海型國家風景區內的其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，有 67.00%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為順道而來(33.15%)、親朋好友推薦(31.45%)、距離遠近／假期長短(16.73%)、品嚐當地美食(12.92%)；而文化巡禮(8.64%)、學校／公司或參加的團體安排(8.20%)、交通便利(7.00%)、遊憩設施(5.13%)、運動健身(5.04%)及行銷推廣活動或節慶表演節目(4.76%)等選擇該景點的原因均不及一成；此外，其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 50.41% 的受訪遊客表示，此次旅遊是與朋友／同事同遊；其次，有 48.15% 是與家人同遊，有 5.47% 受訪遊客的旅遊同伴為同學，而此行沒有旅遊同伴的比例占 5.78%。

- (1) 在「朋友／同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等自變項有顯著關係；與「性別」、「教育程度」、「國籍」等自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(64.37%)、服務工作人員(55.85%)、未婚(59.46%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(56.92%)、居住地區為南部地區(60.12%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」有顯著關係；與「性別」、「國籍」等自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 40 歲~49 歲(63.56%)、高中／職教育程度(57.02%)、家管／退休／無業(56.36%)、已婚(62.81%)、居住地區在北部地區(61.38%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而個人每月平均所得越高的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例也越高。

【詳見附表 4-2-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 48.11% 的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次，停留 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 25.12%，有 14.32% 受訪遊客停留 2 天 1 夜，有 8.02% 停留 3 天 2 夜，而 5 天以上(2.40%)及 4 天 3 夜(2.04%)的比例則相對偏低；另外，在海型國家風景區內旅遊平均天數為 1.22 天。

在「旅遊天數」交叉分析卡方檢定中，遊客在該海型國家風景區內的旅遊天數與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自變項有顯著關係；「性別」自變項未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 20 歲~29 歲(55.80%)、高中／職教育程度(51.89%)、學生(60.44%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。而個人每月平均所得越低的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例則越高。

【詳見附表 4-2-B3】

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 543 位表示在海型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該海型國家風景區內住宿的方式。其中，56.51%住宿方式為民宿的比例最高；其次，住在旅館的比例也有 38.23%，而表示住在親友家(含自家)(5.09%)、露營(4.70%)及招待所或活動中心(1.10%)等住宿方式的比例均不及 6.00%。

(三) 重遊意願

有 94.49%的受訪遊客表示，未來願意重遊海型國家風景區內的景點。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，遊客重遊意願與「婚姻狀況」自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」及「國籍」，則因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

已婚(95.55%)的受訪遊客，「願意」重遊海型國家風景區的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

【詳見附表 4-2-B4】

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 82.06%的受訪遊客表示，在海型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次，偏好美食活動的比例為 56.61%；偏好文化體驗活動的比例為 45.24%，有 20.33%的比例偏好運動型活動，偏好其他休閒活動的比例為 14.13%，而偏好遊樂園活動的比例為 4.09%，相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內自然賞景活動的 1,665 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光、溪流瀑布等(84.58%)的比例最高，其次為森林步道健行／露營／登山／溯溪

(46.99%)，再其次依序為觀賞動物(26.97%)、觀賞植物(19.69%)及觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(17.57%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內文化體驗活動的 918 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以參觀展覽(62.99%)的比例最高，其次依序為觀賞文化古蹟(22.23%)、節慶活動(11.95%)、懷舊體驗(11.36%)，而參觀戲劇節目熱門景點(9.34%)、傳統技藝學習(8.99%)、宗教活動(6.44%)、表演節目欣賞(5.82%)、原住民文化體驗(4.58%)、農場農村旅遊體驗(4.28%)等活動的比例均不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內運動型活動的 412 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(49.40%)的比例最高，其次為騎協力車／單車(49.20%)，再其次為泛舟／划船(9.37%)及釣魚(7.42%)；此外，其他運動型活動項目的比例則不及 5.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內遊樂園活動的 83 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 63.59%偏好水上遊樂活動，其次依序為觀賞園區表演節目(32.25%)、遊覽園區特殊主題(25.03%)，而機械遊樂活動(5.86%)的比例則相對較低。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內美食活動的 1,149 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(95.83%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(16.82%)，而健康養生料理體驗(3.53%)的比例則相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內其他休閒活動的 286 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以偏好泡溫泉／做 SPA(45.06%)比例最高，其次依序為駕車(汽機車)兜風(34.72%)、商圈徒步購物(26.48%)及乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(19.92%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 31.09% 的受訪遊客，對該海型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，52.83% 的受訪遊客評價 80~89 分，評價為 70~79 分的比例為 13.14%，有 2.17% 的受訪遊客給予 60~69 分，而評價未滿 60 分的比例則為 0.78%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自變數有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

高中／職教育程度(56.19%)、技術員／事務人員(57.41%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(52.78%)等特質的受訪遊客，給予 80~89 分評價的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-2-C4】

海型國家風景區 104 年整體服務滿意度評價平均分數為 82.87 分。相對於 103 年下半年的平均分數(81.99 分)較高，增加 0.88 分；以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下，達顯著差異。

【詳見圖 4-1-1】

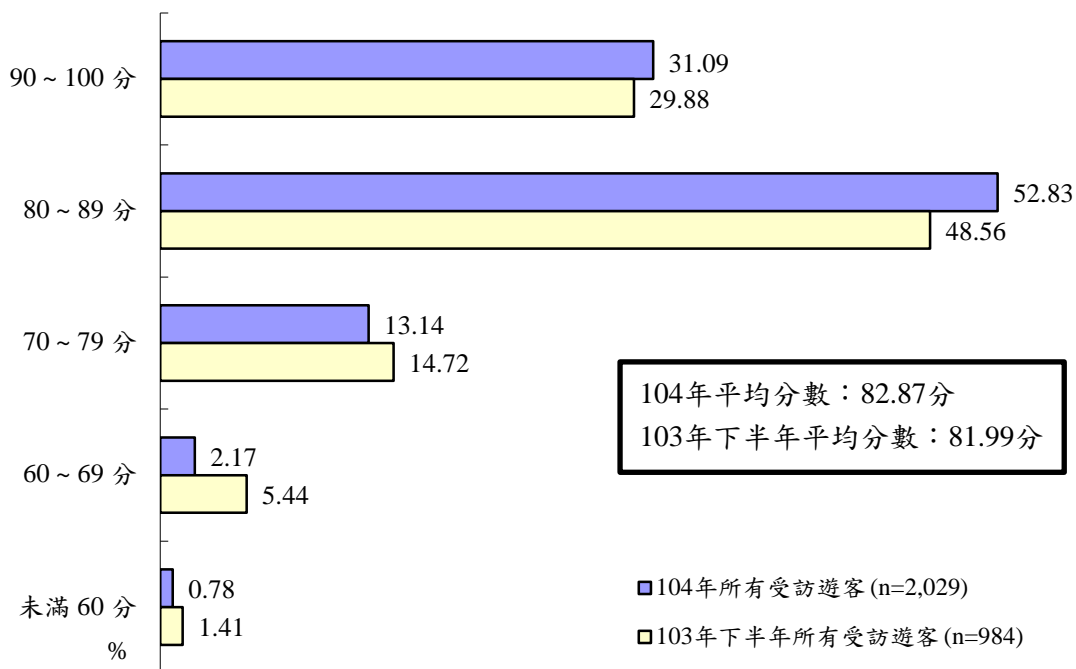


圖 4-1-1 海型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對該海型國家風景區所提供各項服務滿意比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，其滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.66%)
2. 提供之旅遊資訊服務(98.99%)
3. 景點內空間設計(98.90%)
4. 景點內服務設施(98.41%)
5. 環境美化綠化(98.05%)
6. 環境整潔(97.28%)
7. 引導指標或動線安排(96.91%)
8. 景點內辦理的活動 (95.66%)
9. 廁所清潔程度(94.80%)
10. 停車位數量(91.89%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，其整體滿意的平均分數為 83.04 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員之服務態度(86.60 分)、提供之旅遊資訊服務(85.01 分)、景點內辦理的活動(84.95 分)、環境美化綠化(84.25 分)、環境整潔(83.61 分)、景點內空間設計(83.35 分)、引導指標或動線安排(82.95 分)、景點內服務設施(82.84 分)、廁所清潔程度(82.28 分)、停車位數量(81.46 分)。

受訪遊客對海型國家風景區整體服務滿意比例為 99.42%，在「整體滿意度」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-2-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的比例，增加 5.27 個百分點；「引導指標或動線安排」的比例，增加 4.71 個百分點；「環境美化綠化」的比例，增加 3.77 個百分點；「廁所清潔程度」的比例，增加 3.50 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」的比例，增加 2.17 個百分點；「景點

內服務設施」的比例，增加 1.69 個百分點；「環境整潔」的比例，增加 1.68 個百分點；「景點內空間設計」的比例，增加 1.47 個百分點；其他各項指標滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 4-1-2】

表 4-1-1 海型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	37.51	42.40	0.26	0.02	19.81	2,029
2.景點內服務設施	31.84	62.81	1.37	0.16	3.82	2,029
3.景點內空間設計	34.00	63.14	0.97	0.11	1.77	2,029
4.引導指標或動線安排	33.77	59.89	2.92	0.06	3.36	2,029
5.環境美化綠化	38.97	58.76	1.82	0.13	0.32	2,029
6.環境整潔	37.30	59.86	2.53	0.18	0.13	2,029
7.停車位數量	28.10	45.03	5.38	1.08	20.42	2,029
8.廁所清潔程度	29.52	50.07	3.66	0.71	16.04	2,029
9.提供之旅遊資訊服務	32.30	45.24	0.63	0.16	21.68	2,029
10.景點內辦理的活動	2.53	2.76	0.15	0.09	94.47	2,029
11.整體上	32.90	66.52	0.42	0.16	--	2,029

表 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						平均 分數	回答 人數 (加權後)	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	46.78	52.87	99.66	0.32	0.02	0.34	86.60	1,627	99.66	99.43	0.23
2.景點內服務設施	33.11	65.30	98.41	1.42	0.16	1.59	82.84	1,951	98.41	96.72	1.69*
3.景點內空間設計	34.61	64.29	98.90	0.99	0.11	1.10	83.35	1,993	98.90	97.43	1.47*
4.引導指標或動線安排	34.94	61.97	96.91	3.02	0.07	3.09	82.95	1,961	96.91	92.20	4.71*
5.環境美化綠化	39.10	58.95	98.05	1.82	0.13	1.95	84.25	2,022	98.05	94.28	3.77*
6.環境整潔	37.35	59.93	97.28	2.54	0.18	2.72	83.61	2,026	97.28	95.60	1.68*
7.停車位數量	35.31	56.59	91.89	6.76	1.35	8.11	81.46	1,615	91.89	86.62	5.27*
8.廁所清潔程度	35.16	59.63	94.80	4.36	0.84	5.20	82.28	1,704	94.80	91.30	3.50*
9.提供之旅遊資訊服務	41.23	57.76	98.99	0.81	0.20	1.01	85.01	1,589	98.99	96.82	2.17*
10.景點內辦理的活動	45.79	49.88	95.66	2.69	1.65	4.34	84.95	112	95.66	100.00	-4.34
11.整體上	32.90	66.52	99.42	0.42	0.16	0.58	83.04	2,029	99.42	98.84	0.58

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；另平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析發現，10 個服務項目中，屬於主要優勢指標的有引導指標或動線安排及環境美化綠化等 2 項。

【詳見圖 4-1-2】

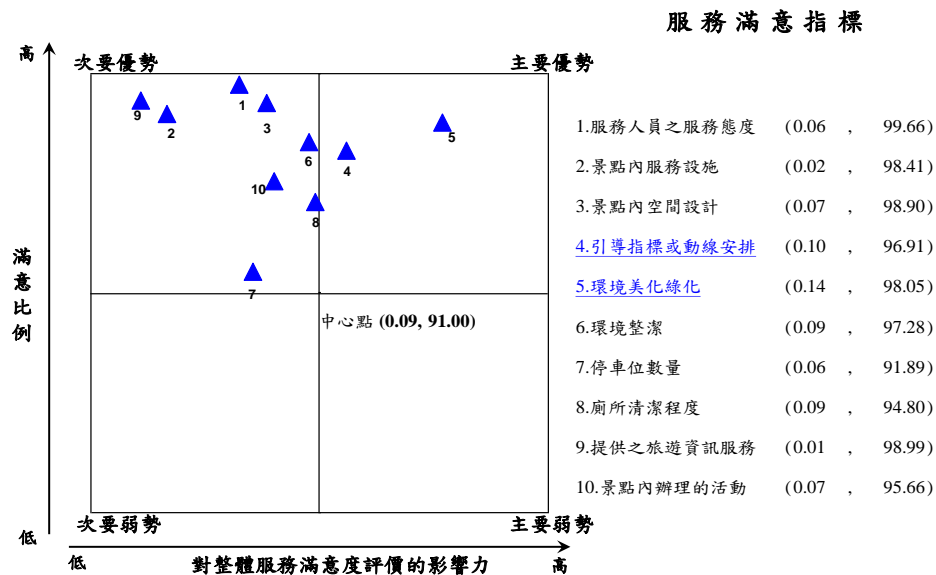


圖 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，本次到訪該海型國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在該海型國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 12.07%的受訪遊客表示，本次到訪該海型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客則占 87.93%。

在「網站訂購相關旅遊產品情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，未達到統計上顯著差異；「國籍」則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 40 歲~49 歲(15.13%)、專技主管人員(22.22%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(28.32%)、居住地區在國外地區(34.78%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例也越高。

【詳見附表 4-2-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 245 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(74.75%)的比例最高；其次，有 33.78%是訂購火車票／高鐵票／客運車票，再其次依序為套裝行程(12.69%)、船票(12.22%)、機票(7.81%)，而透過網路訂購門票的例為 3.26%相對較低。

1. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「工作別」有顯著關係；「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為服務工作人員(81.39%)的受訪遊客，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

2. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「教育程度」、「工作別」有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

大專及以上教育程度(37.68%)、學生(53.27%)等特質的受訪遊客，透過網路訂購「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-2-D1.1】

(三) 消費情形

在海型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$2,332；而海型國家風景區內，受訪遊客平均旅遊天數為 1.22 天，所以平均每日消費支出為 NT\$1,911。

(四) 消費合理性

有 82.55 % 的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 5.78% 的受訪遊客認為各項花費較貴(貴(4.90%)、很貴(0.87%))，有 2.91% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(2.23%)、很便宜(0.68%))；另有 8.77% 的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內沒有任何花費。

第二節 山型國家風景區

山型國家風景區，為內陸型態的國家風景區組合，涵括臺灣東部、中部及西南部等具有豐富山林資源、農業活動、農村與原住民聚落文化等山地地區。遊客意見調查的風景區包含，「花東縱谷」、「參山」、「阿里山」、「茂林」、「西拉雅」等五個國家風景區。

本節以山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 89.47% 受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊行程；其次，3.20% 是參加其他團體舉辦的旅遊，再其次依序為參加旅行社套裝旅遊(2.49%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(2.45%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.82%)；此外，參加宗教團體舉辦的旅遊(0.57%) 方式所占比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(36.89%)獲得旅遊資訊的比例占最多；其次依序為親友／同事／同學(30.44%)、手機上網(26.47%)、透過電子媒體(6.34%)、平面媒體(6.00%)、旅行社(2.44%)、旅遊服務中心(1.92%)；而旅遊展覽(0.78%)獲得旅遊資訊的比例均不及一成；此外，有 31.05% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

(1) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項皆有顯著關係。

男性(39.32%)、年齡為 20 歲~29 歲(49.34%)、工作別專技主管人員(47.05%)、未婚(44.79%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(43.36%)、居住在北部地區(45.92%)、其他國籍(44.48%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例也越高。

(2) 在「親友／同事／同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等自變項有顯著關係；自變項「國籍」則未達到統計上顯著差異。

女性(33.37%)、年齡在 12 歲~19 歲(49.59%)、教育程度為國(初)中及以下(39.39%)、學生(45.12%)、未婚(37.12%)、無經常性收入或沒有收入(38.31%)、居住在國外地區(37.22%)等特質的受訪遊客，透過親友／同事／同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-3-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 1,008 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(71.76%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(65.45%)、平板電腦(iPad...等)(19.12%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(3.19%)、個人數位助理(PDA)(0.16%)。

(1) 在「智慧型手機 (iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

教育程度為高中／職(75.67%)、學生(78.38%)、未婚(74.36%)、居住在中部地區(73.18%)、本國籍(72.03%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機 (iPhone...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客；而年齡越大、個人每月平均所得越高的受訪遊客，透過智慧型手機 (iPhone...等)上網查詢的比例則越低。

(2) 在「電腦 (桌上型、筆記型電腦)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」皆有顯著關係。

男性(67.28%)、年齡在 20 歲~29 歲(69.09%)、教育程度為大專及以上(67.78%)、工作別為專技主管人員(71.22%)、未婚(68.93%)、個人月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(71.96%)、居住在國外地區(74.36%)、本國籍(65.07%)等特質的受訪遊客，透過「電腦 (桌上型、筆記型電腦)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-3-A2.1】

(三) 到國家風景區最主要利用的交通工具

有 67.22%的受訪遊客表示，從出發地到該山型國家風景區最主要利用交通工具是自小客車，其次依序為大型遊覽車(9.20%)、機車(9.19%)、臺鐵(6.50%)、公／民營客運(2.91%)、觀光局臺灣好行接駁(1.51%)；而其他的交通工具所占比例則低於 1.00%。

在「到國家風景區最主要利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客最主要利用的交通工具與自變項「性別」有顯著關係；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(70.20%)受訪遊客，最主要利用的交通工具為「自小客車」的比例，高於女性(64.18%)受訪遊客。

【詳見附表 4-3-A3.1】

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該山型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(68.15%)的比例較高；其次依序為機車(11.24%)、大型遊覽車(9.75%)、臺鐵(8.51%)、公／民營客運(4.27%)、觀光局臺灣好行接駁(3.27%)，而其他的交通工具所占比例則低於 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 30.76%受訪遊客表示，在該山型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次為機車(5.88%)、大型遊覽車(3.42%)、徒步(2.83%)、出租汽車(1.38%)，而其他的交通工具所占的比例則低於 1.00%；此外，有 52.26%的受訪遊客表示沒有到訪該山型國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇該景點的主要、次要原因，有 69.29%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為距離遠近／假期長短(22.22%)、品嚐當地美食(20.94%)、親朋好友推薦(18.66%)、運動健身(14.31%)、交通便利(13.83%)、順道而來(11.50%)、遊憩設施(11.04%)、文化巡禮(7.03%)、學校／公司或參加的團體安排(6.50%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(3.37%)，而其他選擇此景點旅遊原因的比例，則低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 66.73% 的受訪遊客，此次旅遊是與家人同遊；其次，有 32.49% 是與朋友／同事同遊，有 5.43% 受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 4.18%。

1. 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」及「國籍」有顯著關係；與「性別」自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 40 歲~49 歲(80.78%)、教育程度為高中／職(72.15%)、農林漁牧及體力工作者(74.24%)、已婚(82.06%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(74.06%)、居住在南部地區(69.66%)、本國籍(67.83%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「朋友／同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」有顯著關係；「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」等自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 20 歲~29 歲(51.17%)、工作別為服務工作人員(37.50%)、未婚(51.00%)、居住在國外地區(51.51%)、其他國籍(52.66%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「同學」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」及「國籍」等自變項，均未達到統計上顯著差異。

【詳見附表 4-3-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，在該山型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 39.81% 的受訪遊客表示，在該山型國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，停留 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 31.03%，有 21.94% 受訪遊客停留 2 天 1 夜，有 5.81% 停留 3 天 2 夜，而停留 4 天 3 夜(0.93%)、5 天以上(0.47%)的比例則相對較低。

在「旅遊天數」交叉分析卡方檢定中，遊客在山型國家風景區內的旅遊天數與「教育程度」、「個人每月平均所得」等自變項有顯著關係；自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 個人每月平均所得未滿 3 萬元(47.12%)的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例則越低。
2. 個人每月平均所得為 3 萬元～未滿 5 萬元(32.86%)的受訪遊客，旅遊天數為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，旅遊天數為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例則越低。

【詳見附表 4-3-B3】

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 797 位表示在山型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該山型國家風景區內住宿的方式。其中，住在旅館的比例為 44.92%最高；其次，42.18%住宿方式為民宿，而露營(6.68%)、親友家(含自家)(4.21%)及招待所或活動中心(4.04%)等住宿方式的比例均不及 7.00%。

(三) 重遊意願

有 98.10%的受訪遊客表示，未來願意重遊該山型國家風景區內的景點。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，遊客重遊意願與「性別」自變項有顯著關係；自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(98.78%)受訪遊客「願意」重遊的比例，高於女性(97.41%)受訪遊客。

【詳見附表 4-3-B4】

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 81.67%的受訪遊客表示，在該山型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，偏好美食活動(26.27%)、文化體驗活動(18.60%)、其他休閒活動(11.99%)的比例也有一成以上，而偏好運動型活動(8.13%)及遊樂園活動(2.17%)的比例則相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該山型國家風景區內自然賞景活動的 2,232 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪(64.55%)比例最高，其次依序為觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(45.13%)，觀賞植物(32.07%)、觀賞動物 (22.79%)，觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(20.14%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內文化體驗活動的 507 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(45.23%)的比例最高，其次依序為原住民文化體驗(20.39%)、表演節目欣賞(15.95%)、參觀展覽(15.74%)、農場農村旅遊體驗(14.40%)、節慶活動(13.40%)、懷舊體驗(12.07%)、傳統技藝學習(10.81%)，其餘活動項目偏好比例則不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內運動型活動的 220 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(48.90%)的比例最高，其次依序為泛舟／划船(26.14%)、滑草(12.72%)、慢跑／馬拉松(11.68%)、飛行傘(11.09%)、球類運動(8.67%)、游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(4.99%)、釣魚(4.44%)，而其他活動項目的偏好比例則在 3.00% 以下。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內遊樂園活動的 59 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 48.99% 表示喜歡遊覽園區特殊主題，其次依序為觀賞園區表演節目(35.61%)、水上遊樂活動(34.24%)，而偏好機械遊樂活動的比例則為 6.17%。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內美食活動的 718 位受訪遊客，進一步追問喜歡美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(91.90%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(18.70%)，而健康養生料理體驗的偏好比例則為 4.74%。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內其他休閒活動的 328 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA(58.47%)比例最高，其次依序為駕車(汽機車)兜風(20.90%)、商圈徒步購物(18.45%)、乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(12.58%)及乘坐熱氣球(7.74%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 29.48% 的受訪遊客，對該山型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，55.22% 評價為 80~89 分，評價 70~79 分的比例為 12.54%，有 2.476% 的受訪遊客給予 60~69 分評價，而給予未滿 60 分評價的比例則為 0.30%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「工作別」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為技術員／事務人員(62.00%)的受訪遊客，對該山型國家風景區整體滿意度評價為「80~89 分」的比例，高於其他工作別的受訪遊客

【詳見附表 4-3-C4】

山型國家風景區 104 年整體服務滿意度評價平均分數為 82.88 分。相對於 103 年下半年平均分數(82.12 分)較高，經過 t 檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到顯著差異，而 104 年整體服務的滿意度平均分數較 103 年下半年增加 0.76 分。

【詳見圖 4-2-1】

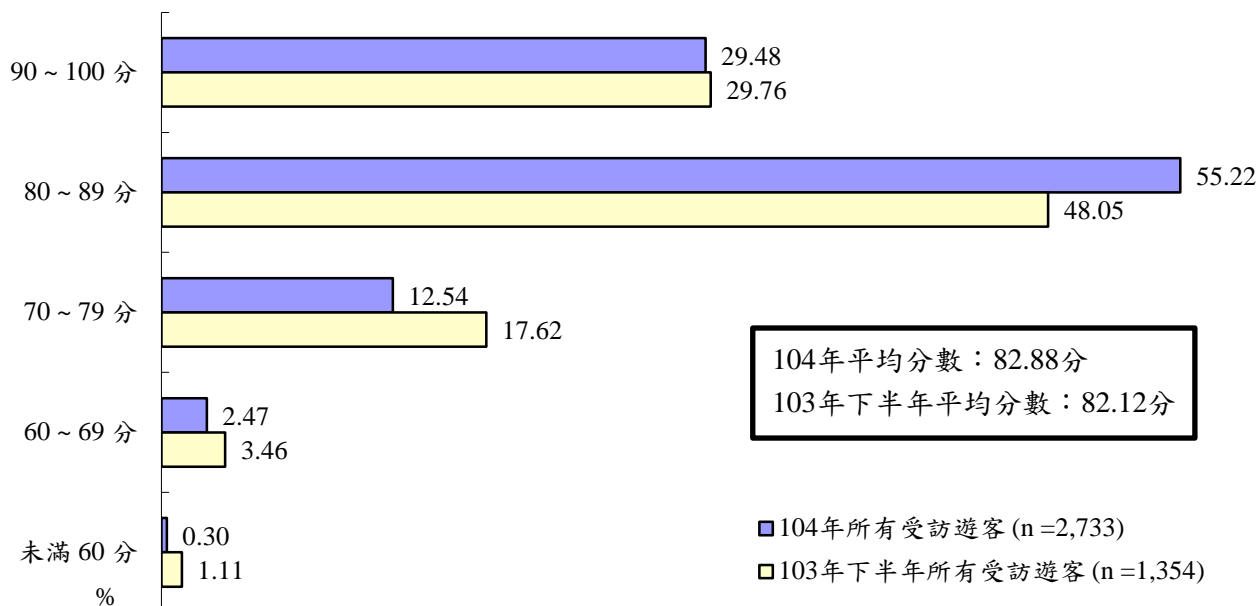


圖 4-2-1 山型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對該山型國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.69%)
2. 提供之旅遊資訊服務(98.76%)
3. 景點內服務設施(98.56%)
4. 環境美化綠化(98.53%)
5. 景點內空間設計(97.88%)
6. 環境整潔(97.32%)
7. 景點內辦理的活動(96.89%)
8. 引導指標或動線安排(95.45%)
9. 廁所清潔程度(93.15%)
10. 停車位數量(85.57%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，其整體滿意的平均分數為 81.34 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(86.92 分)、景點內辦理的活動(85.76 分)、環境美化綠化(85.25 分)、提供之旅遊資訊服務(84.39 分)、環境整潔(83.63 分)、景點內空間設計(82.26 分)、景點內服務設施(81.80 分)、引導指標或動線安排(81.75 分)、廁所清潔程度(81.38 分)、停車位數量(78.08 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 99.48%(非常滿意 28.43%+還算滿意 71.05%)。經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-3-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著差異，而「整體上」服務表現滿意比例較 103 年下半年增加 0.61%。

與 103 年下半年相比，104 年「景點內服務設施」的滿意比例上升 1.51%，「景點內空間設計」的滿意比例上升 1.25%，「引導指標或動線安排」的滿意比例上升 2.01%，「環境整潔」的滿意比例上升 2.42%，「停車位數量」的滿意比例上升 4.97%，「廁所清潔程度」的滿意比例上升 3.30%；其他各項指標滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 4-2-2】

表 4-2-1 山型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	39.25	42.19	0.22	0.03	18.31	2,733
2.景點內服務設施	27.93	67.82	1.29	0.11	2.85	2,733
3.景點內空間設計	31.20	65.97	1.85	0.26	0.73	2,733
4.引導指標或動線安排	31.05	61.93	4.11	0.32	2.60	2,733
5.環境美化綠化	42.52	55.90	1.38	0.09	0.11	2,733
6.環境整潔	37.33	59.91	2.50	0.17	0.09	2,733
7.停車位數量	24.19	49.86	11.47	1.02	13.45	2,733
8.廁所清潔程度	26.44	48.88	5.28	0.26	19.14	2,733
9.提供之旅遊資訊服務	31.44	48.38	0.91	0.09	19.19	2,733
10.景點內辦理的活動	1.42	1.56	0.10	0.00	96.91	2,733
11.整體上	28.43	71.05	0.45	0.07	--	2,733

表 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						平均分數	回答人數 (加權後)	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	48.05	51.64	99.69	0.27	0.04	0.31	86.92	2,233	99.69	99.56	0.13
2.景點內服務設施	28.75	69.81	98.56	1.33	0.12	1.45	81.80	2,655	98.56	97.05	1.51*
3.景點內空間設計	31.43	66.45	97.88	1.86	0.26	2.12	82.26	2,713	97.88	96.63	1.25*
4.引導指標或動線安排	31.87	63.58	95.45	4.22	0.32	4.54	81.75	2,662	95.45	93.44	2.01*
5.環境美化綠化	42.57	55.96	98.53	1.38	0.09	1.47	85.25	2,730	98.53	98.23	0.30
6.環境整潔	37.36	59.96	97.32	2.50	0.17	2.67	83.63	2,731	97.32	94.90	2.42*
7.停車位數量	27.95	57.62	85.57	13.25	1.18	14.43	78.08	2,365	85.57	80.60	4.97*
8.廁所清潔程度	32.70	60.45	93.15	6.53	0.32	6.85	81.38	2,210	93.15	89.85	3.30*
9.提供之旅遊資訊服務	38.90	59.86	98.76	1.12	0.11	1.23	84.39	2,209	98.76	98.15	0.61
10.景點內辦理的活動	46.17	50.72	96.89	3.11	0.00	3.11	85.76	84	96.89	95.51	1.38
11.整體上	28.43	71.05	99.48	0.45	0.07	0.52	81.96	2,733	99.48	98.87	0.61*

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異經由卡方檢定結果為顯著差異，顯著水準 $\alpha=0.05$ 。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；另平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境整潔、廁所清潔程度等 4 項。

【詳見圖 4-2-2】

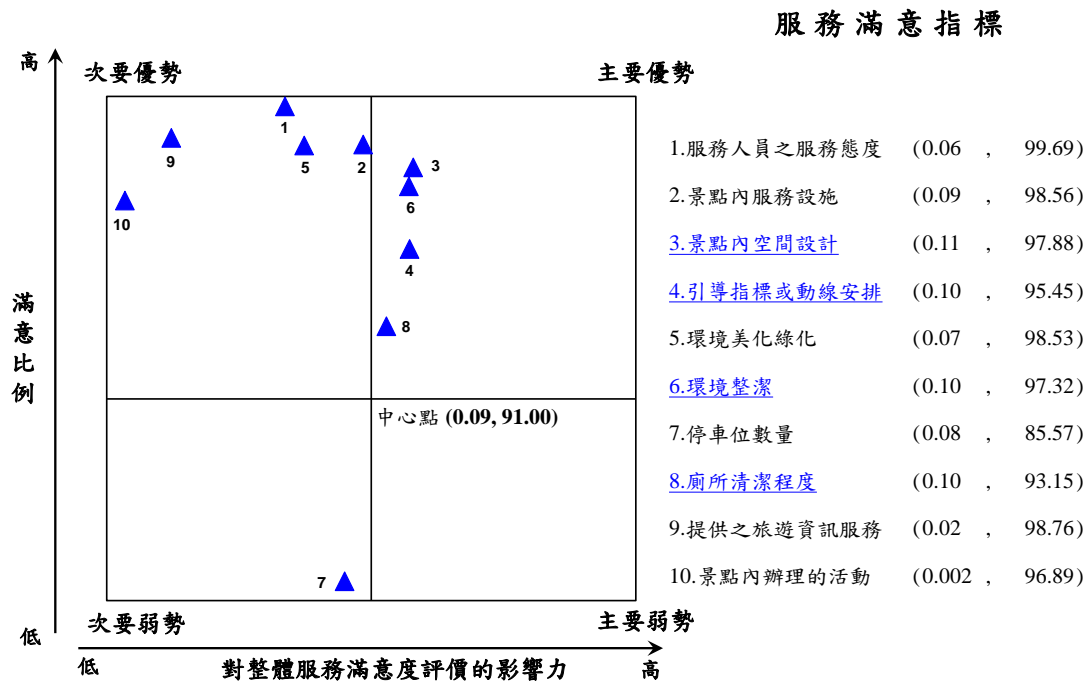


圖 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 11.42% 的受訪遊客表示，本次到訪山型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，而沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客則占 88.58%。

在「網站訂購相關旅遊產品情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 30 歲~39 歲(14.17%)、工作別為專技主管人員(16.61%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(17.27%)、居住在國外地區(29.68%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例亦越高。

【詳見附表 4-3-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 312 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(80.15%)的比例最高；其次為火車票／高鐵票／客運車票(24.87%)，8.00% 訂購門票，7.43% 是訂購套裝行程，而透過網路訂購機票(4.43%)的比例則相對較低。

1. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「教育程度」、「工作別」有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」及「居住地區」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為專技主管人員(87.69%)的受訪遊客，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，高於其他工作別的受訪遊客；而教育程度越高者，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例亦越高。

2. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「工作別」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」、「居住地區」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」及「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

學生(54.54%)的受訪遊客，透過網路訂購「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

【詳見附表 4-3-D1.1】

(三) 消費情形

在山型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,694，而山型國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.18 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,435。

(四) 消費合理性

有 77.78%的受訪遊客表示，在山型國家風景區內的各項花費合理(還好,可以接受)，有 6.64%的受訪遊客認為各項花費較貴(貴(0.53%)、很貴(6.11%))，有 1.82%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.20%)、很便宜(0.62%))；另有 13.75%的受訪遊客表示，在山型國家風景區內沒有任何花費。

第三節 綜合型國家風景區

綜合型國家風景區，為兼容海洋(或大湖)與陸地型態的國家風景區組合，具有豐富湖海與山林資源、漁業與農業活動、農漁村聚落文化。遊客意見調查的風景區包含，「日月潭」及「北海岸及觀音山」二個國家風景區。

本節以綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.37%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊行程；其次依序為參加機關／公司舉辦的旅遊(4.96%)、參加旅行社套裝旅遊(4.21%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.43%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.31%)；而參加宗教團體舉辦的旅遊(0.72%)所占比例則相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(37.66%)獲得的比例最高，其次依序為親友／同事／同學(33.95%)、手機上網(26.01%)，而電子媒體(8.32%)、平面媒體(7.94%)、旅行社(4.76%)、旅遊服務中心(2.23%)及旅遊展覽(1.38%)獲得旅遊資訊的比例均不及一成；此外，有 28.57%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

(3) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(48.67%)、專技主管人員(45.86%)、未婚(45.67%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(44.44%)、居住在國外地區(54.32%)、其他國籍(64.85%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例也越高。

- (4) 在「親友／同事／同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」等自變項有顯著關係，與「性別」、「教育程度」、「居住地區」、「國籍」等自變項則未達到統計上顯著差異。

年齡為 12 歲~19 歲(50.84%)、學生(50.00%)、未婚(41.29%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(40.08%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-4-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 551 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)的比例最多(69.07%)，其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(67.23%)、平板電腦(iPad...等)(21.95%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(2.78%)以及個人數位助理(PDA)(0.15%)的比例則相對較低。

- (1) 在「智慧型手機(iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，遊客上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 20 歲~29 歲(77.08%)、學生(74.64%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(75.23%)、居住在北部地區(69.57%)、港澳籍(71.91%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例越高。

- (2) 在「電腦(桌上型／筆記型電腦)」交叉分析卡方檢定中，遊客上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

服務工作人員(69.87%)、個人每月平均所得 5 萬元～未滿 10 萬元(73.24)、居住於北部地區(71.43%)、國籍為中國大陸(88.23%)等特質的受訪遊客，透過「電腦（桌上型、筆記型電腦）」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高、年齡在 50 歲以上的受訪遊客，透過「電腦（桌上型、筆記型電腦）」上網查詢的比例也越高。

【詳見附表 4-4-A2.1】

(三) 到國家風景區最主要利用的交通工具

有 61.13%的受訪遊客表示，從出發地到該綜合型國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(12.68%)、公／民營客運(7.82%)、機車(6.30%)，而其他的交通工具所占的比例則低於 3.00%。

在「到國家風景區最主要利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客最主要利用的交通工具與「性別」自變項有顯著關係；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(62.18%)受訪遊客從出發地到該綜合型國家風景區最主要利用的交通工具為「自小客車」的比例較女性(60.01%)受訪遊客高。

【詳見附表 4-4-A3.1】

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該綜合型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(61.89%)的比例較高，其次依序為大型遊覽車(13.30%)、公／民營客運(9.03%)、機車(6.93%)、自行車／協力車(5.22%)、臺鐵(4.40%)；而其他的交通工具所占比例則低於 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 27.88%受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次依序為大型遊覽車(5.74%)、機車(3.77%)、自行車／協力車(3.55%)、徒步(14.81%)，而其他的交通工具所占的比例則低於 3.00%；此外，有 37.44%的受訪遊客沒有到訪該綜合型國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇旅遊景點主要、次要的原因，有 73.33%的受訪遊客表示，選擇到此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為距離遠近／假期長短(21.64%)、親朋好友推薦(19.02%)、交通便利(13.26%)、順道而來(11.35%)，而品嚐當地美食(9.90%)、運動健身(9.38%)、學校／公司或參加的團體安排(9.16%)、文化巡禮(7.45%)的比例則不及一成；其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 67.21% 的受訪遊客，此次旅遊是與家人同遊；其次，有 35.30% 是與朋友／同事同遊，有 4.08% 受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 3.92%。

1. 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」有顯著關係；與「性別」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則未達到統計上顯著差異。

年齡為 50 歲~59 歲(81.82%)、家管／退休／無業(75.98%)、已婚(83.23%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(73.85%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越低的受訪遊客與「家人」同遊的比例則越高。

2. 在「朋友／同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」有顯著關係；與「性別」、「居住地區」、「國籍」等自變項則未達到統計上顯著差異。

年齡在 20~29 歲(51.28%)、教育程度為大專及以上(37.38%)、技術員／事務人員(42.77%)、未婚(50.70%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(43.95%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「同學」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」有顯著關係；與「性別」、「教育程度」、「居住地區」等自變項，未達到統計上顯著差異；而自變項「國籍」，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-4-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，在該綜合型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等因素進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 41.94% 的受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內停留半天(4 小時以下)；其次，旅遊天數為 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 36.32%，有 18.26% 受訪遊客停留 2 天 1 夜，而停留 3 天 2 夜(3.21%)以及 4 天 3 夜(0.27%)的比例則相對較低。另外，在綜合型國家風景區內平均停留的天數為 1.05 天。

在「旅遊天數」交叉分析卡方檢定中，遊客在該綜合型國家風景區內的旅遊天數與「工作別」、「個人每月平均所得」有顯著關係；與「性別」自變項，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

家管／退休／無業(49.35%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(49.07%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-4-B3】

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 318 位表示在該綜合型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該綜合型國家風景區內住宿的方式。其中，有 53.25% 住宿為旅館的比例最高；其次，住在民宿的比例也有 36.48%，而招待所或活動中心(5.44%)、露營(3.49%)及親友家(含自家)(2.41%)等住宿方式的比例則相對較低。

(三) 重遊意願

有 97.71% 的受訪遊客表示，未來願意重遊該綜合型國家風景區內的景點。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」等自變項未達到統計上顯著差異；而與「年齡」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-4-B4】

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對該綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 80.19%的受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為偏好美食活動(32.88%)、文化體驗活動(21.97%)、運動型活動(21.68%)、其他休閒活動(15.69%)，而表示偏好遊樂園活動(6.85%)的比例則相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內自然賞景活動的 1,174 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(70.90%)的比例最高，其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(48.02%)、觀賞植物(28.24%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(17.77%)，而喜歡觀賞動物的比例為 15.30%，相對較低。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內文化體驗活動的 322 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(44.19%)的比例最高，其次依序為參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(25.69%)、表演節目欣賞(21.75%)、節慶活動(15.82%)、原住民文化體驗(15.31%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(12.03%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(11.92%)及懷舊體驗(如鐵道懷舊)(11.57%)；而其他活動項目的偏好比例，則在一成以下。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內運動型活動的 317 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(80.68%)的比例最高，其次依序為游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(11.74%)、泛舟／划船(6.43%)、慢跑／馬拉松(6.26%)、釣魚(3.99%)；而其他活動項目的偏好比例，則在 2.00% 以下。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內遊樂園活動 100 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 76.43%表示喜歡機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等)，其次為水上遊樂活動(26.19%)、觀賞園區表演節目(20.20%)、遊覽園區特殊主題(15.97%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內美食活動的 481 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(89.12%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(30.29%)，而健康養生料理體驗(6.53%)的比例則相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內其他休閒活動的 230 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以纜車賞景(34.38%)比例最高，其次依序為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(33.88%)、駕車(汽機車)兜風(27.50%)及商圈徒步購物(21.48%)，而乘坐熱氣球(2.49%)的比例則相對較低。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 40.99%的受訪遊客，對該綜合型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，46.48%的受訪遊客評價為 80~89 分，評價為 70~79 分占 11.43%，有 1.05%的受訪遊客給予 60~69 分的評價，而給予未滿 60 分評價的比例則為 0.06%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「性別」變項，未達統計上顯著差異；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-4-C4】

整體而言，綜合型國家風景區 104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.70 分。相對於 103 年下半年平均分數(84.70 分)沒有差異，經過 t 檢定之顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 4-3-1】

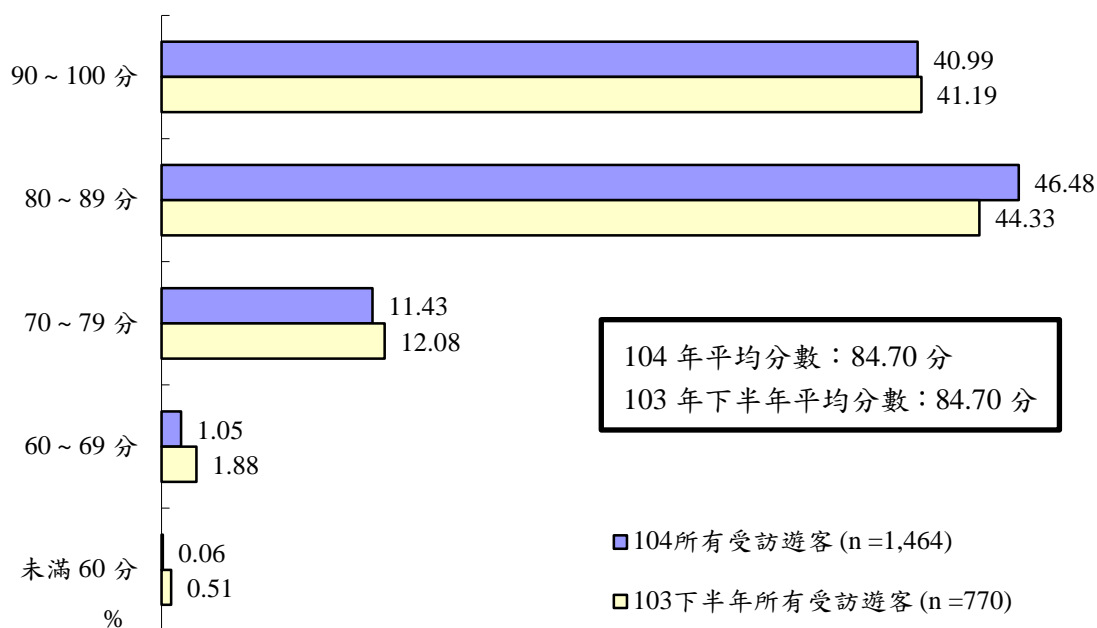


圖 4-3-1 綜合型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對該綜合型國家風景區所提供各項服務滿意比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 景點內空間設計(99.47%)
3. 提供之旅遊資訊服務(99.83%)
4. 景點內服務設施(99.36%)
5. 服務人員之服務態度(99.33%)
6. 環境美化綠化(98.83%)
7. 環境整潔(98.45%)
8. 引導指標或動線安排(96.36%)
9. 廁所清潔程度(95.56%)
10. 停車位數量(88.10%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，其整體滿意的平均分數為 81.34 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(88.41 分)、景點內辦理的活動(84.90 分)、提供之旅遊資訊服務(84.25 分)、環境美化綠化(83.86 分)、景點內空間設計(83.03 分)、引導指標或動線安排(82.82 分)、環境整潔(82.06 分)、景點內服務設施(81.42 分)、廁所清潔程度(78.18 分)、停車位數量(72.74 分)。

受訪遊客對該綜合型國家風景區整體服務滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)為 99.76%。經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-4-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有三項服務表現顯著上升，依序為停車位數量(增加 7.39%)、景點內服務設施(增加 1.05%)、景點內空間設計(增加 0.89%)；而其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 4-3-2】

表 4-3-1 綜合型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	40.84	41.50	0.45	0.11	17.11	1,464
2.景點內服務設施	37.25	59.37	0.57	0.06	2.75	1,464
3.景點內空間設計	45.79	52.79	0.52	0.00	0.90	1,464
4.引導指標或動線安排	38.05	55.39	3.30	0.23	3.03	1,464
5.環境美化綠化	52.32	46.10	1.11	0.06	0.41	1,464
6.環境整潔	49.98	48.27	1.43	0.11	0.21	1,464
7.停車位數量	24.10	45.04	8.98	0.35	21.52	1,464
8.廁所清潔程度	31.47	43.64	3.28	0.21	21.40	1,464
9.提供之旅遊資訊服務	33.55	42.94	.08	0.06	23.37	1,464
10.景點內辦理的活動	1.13	0.93	0.00	0.00	97.95	1,464
11.整體上	37.52	62.23	.24	0.00	0.00	1,464

表 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						平均分數	回答人數 (加權後)	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	49.27	50.06	99.33	0.54	0.13	0.67	87.12	1,214	99.33	99.32	0.01
2.景點內服務設施	38.31	61.05	99.36	0.58	0.06	0.64	84.40	1,424	99.36	98.31	1.05*
3.景點內空間設計	46.21	53.27	99.47	0.53	0.00	0.53	86.42	1,451	99.47	98.58	0.89*
4.引導指標或動線安排	39.24	57.12	96.36	3.40	0.24	3.64	83.84	1,420	96.36	95.96	0.40
5.環境美化綠化	52.54	46.29	98.83	1.12	0.06	1.17	87.83	1,458	98.83	98.53	0.30
6.環境整潔	50.08	48.37	98.45	1.44	0.11	1.55	87.11	1,461	98.45	97.44	1.01
7.停車位數量	30.71	57.39	88.10	11.45	0.45	11.90	79.59	1,149	88.10	80.71	7.39*
8.廁所清潔程度	40.04	55.52	95.56	4.17	0.27	4.44	83.83	1,151	95.56	93.88	1.68
9.提供之旅遊資訊服務	43.79	56.04	99.83	0.10	0.07	0.17	85.88	1,122	99.83	99.28	0.55
10.景點內辦理的活動	54.92	45.08	100.00	0.00	0.00	0.00	88.73	30	100.00	100.00	0.00
11.整體上	37.52	62.23	99.76	0.24	0.00	0.24	84.32	1,464	99.76	99.34	0.42

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；
平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、環境美化綠化三項，而主要弱勢指標為停車位數量。

【詳見圖 4-3-2】

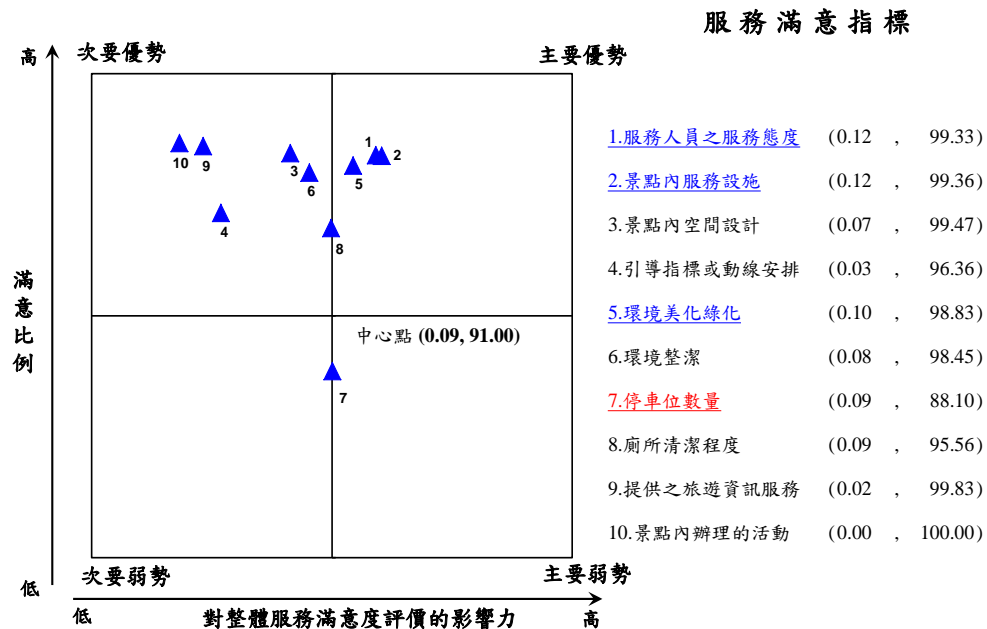


圖 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

- 2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 10.17%的受訪遊客表示，本次到訪該綜合型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，而沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的比例則占 89.83%。

在「網站訂購相關旅遊產品情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「教育程度」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異。

個人每月平均所得 10 萬元及以上(19.82%)，居住於南部地區(14.15%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例也越高。

【詳見附表 4-4-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 149 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(86.61%)的比例最高，其次為訂購火車票／高鐵票／客運車票(10.54%)，而透過網路訂購機票(7.69%)、套裝行程(6.69%)、門票(6.15%)、船票(3.84%)等產品種類比例則不及一成。

1. 在「套裝行程」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
2. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

3. 在「機票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
4. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
5. 在「船票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
6. 在「門票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-4-D1.1】

(三) 消費情形

針對在該綜合型國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 24.33% 受訪遊客表示，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元，其次依序為 500 元~未滿 1,000 元(22.04%)、200 元~未滿 500 元(15.47%)、2,000 元~未滿 3,000 元(13.94%)，而預計消費支出 3,000 元~未滿 4,000 元(7.52%)、4,000 元~未滿 6,000 元(6.78%)、未滿 200 元(6.00%)、6,000 元以上(3.91%)的比例則不及一成。

在綜合型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,637，而受訪遊客平均旅遊天數為 1.05 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,559。

(四) 消費合理性

有 66.64% 的受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 12.16% 的受訪遊客認為各項花費較貴(貴(11.07%)、很貴(1.08%))，有 2.46% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.81%)、很便宜(0.65%))；另有 18.74% 的受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內沒有任何花費。

第四節 島型國家風景區

島型國家風景區，為島嶼型態的國家風景區組合。位居臺灣本島之外，具有豐富的海洋資源與漁業活動、以及獨特的漁村聚落文化。遊客意見調查的風景區包含，「澎湖」及「馬祖」二個國家風景區。

本節以島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 68.56%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊的行程；其次，有 24.31%是參加旅行社套裝旅遊，而參加機關、公司舉辦的旅遊(3.38%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.29%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.45%)等旅遊方式所占比例，則低於 4.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(46.21%)獲得的比例最高，其次依序為親友／同事／同學(35.43%)、手機上網(32.99%)、旅行社(15.25%)，而透過電子媒體(7.87%)、平面媒體(6.17%)、旅遊服務中心(4.74%)及旅遊展覽(2.23%)等管道獲得旅遊資訊的比例均不及一成；此外，有 11.85%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

(1) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」等自變項，有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 20 歲~29 歲(58.33%)、學生(58.48%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例也越高。

- (2) 在「親友／同事／同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「教育程度」、「工作別」等自變項有顯著關係；與「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

家管／退休／無業(45.96%)的受訪遊客，透過親友／同事／同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他工作別受訪遊客；而教育程度越低的遊客，透過親友／同事／同學取得旅遊資訊管道的比例則越高。

【詳見附表 4-5-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 266 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(71.40%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(65.71%)、平板電腦(iPad...等)(29.8%)。

- (1) 在「智慧型手機(iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，遊客上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 20 歲~29 歲(78.13%)、教育程度為高中／職(74.23%)、專技主管人員(78.99%)、未婚(76.03%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「電腦(桌上型、筆記型電腦)」交叉分析卡方檢定中，遊客上網查詢工具與「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」等自變項有顯著關係；與「性別」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡 40~49 歲(74.12%)、教育程度為國(初)中及以下(69.55%)、已婚(66.05%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-5-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 81.35%的受訪遊客表示，從出發地到該島型國家風景區最主要利用的交通工具是飛機，比例最高，其次為船舶(14.39%)；而其他的交通工具所占的比例則低於 2.00%。

在「到國家風景區最主要利用的交通工具」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客最主要利用的交通工具與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-A3.1】

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客從出發地到該島型國家風景區使用的交通工具，以飛機(85.81%)的比例較高，其次依序為船舶(25.29%)、機車(19.87%)、大型遊覽車(10.41%)，而自小客車(8.69%)、公／民營客運(5.37%)、計程車(5.33%)等交通工具所占比例相對較低；而其他的交通工具所占比例則不及 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 38.60%受訪遊客表示，在該島型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為機車，其次依序為大型遊覽車(19.03%)、自小客車(9.82%)、出租汽車(8.95%)、小型巴士(4.52%)、公／民營客運(3.96%)、計程車(3.70%)；而其他的交通工具所占的比例則低於 3.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇旅遊景點主要、次要的原因，有 64.90%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為親朋好友推薦(24.52%)、品嚐當地美食(24.26%)、距離遠近／假期長短(13.00%)、文化巡禮(10.55%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(10.24%)、遊憩設施(9.89%)、順道而來(8.52%)；而其他選擇此景點旅遊原因的比例，則低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 54.68% 的受訪遊客，此次旅遊是與朋友／同事同遊，也有 53.24% 是與家人同遊；0.73% 受訪遊客的旅遊同伴為同學，其比例相對較低；而沒有旅遊同伴的比例占 6.46%。

1. 在「朋友／同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」有顯著關係；與「性別」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 60 歲~69 歲(71.85%)、教育程度為高中／職(65.84%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」有顯著關係；與「性別」、「教育程度」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡在 12~19 歲(73.05%)、家管／退休／無業(67.64%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(65.59%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「同學」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，在島型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等因素進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 51.48% 的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內停留 3 天 2 夜；其次，有 18.45% 停留 2 天 1 夜；有 18.08% 停留 4 天 3 夜，旅遊天數為 5 天以上的比例為 10.09%，而 1 天(4 小時以上)，不過夜(1.90%)的比例相對較低。此外，島型國家風景區內平均停留的天數為 3.16 天。

在「旅遊天數」交叉分析卡方檢定中，遊客在國家風景區內的旅遊天數與「工作別」有顯著關係；與「性別」、「教育程度」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「婚姻狀況」、「個人每月所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

學生(58.56%)受訪遊客，到訪該島型國家風景區旅遊天數為「3 天 2 夜」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

【詳見附表 4-5-B3】

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 565 位表示在該島型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該島型國家風景區內住宿的方式。其中，45.90% 住宿方式為民宿的比例最高，住在旅館的比例也有 45.45%，而住在親友家(含自家)(8.88%)以及露營(0.34%)的比例則相對較低。

(三) 重遊意願

有 98.16% 的受訪遊客表示，未來願意重遊該島型國家風景區內的景點。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-B4】

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對該島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

63.56%的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次，偏好美食活動的比例為 35.71%，偏好文化體驗活動的比例為 33.34%，偏好運動型活動的比例為 29.21%，其他休閒活動的偏好比例為 12.88%，而偏好遊樂園活動(6.29%)的比例則相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內自然賞景活動的 366 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(91.28%)的比例最高；其次依序為觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(24.85%)、森林步道健行／露營／登山／溯溪(19.67%)、觀賞植物(如賞花／賞櫻／賞楓／神木／紅樹林等)(16.38%)、觀賞動物(如賞鯨／螢火蟲／賞鳥／賞蝶／貓熊等)(13.05%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內文化體驗活動的 192 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(59.62%)的比例最高，其次依序為節慶活動(25.29%)、表演節目欣賞(20.69%)、戰地文化體驗(15.48%)、參觀展覽(14.57%)、懷舊體驗(11.32%)，而其他活動項目的偏好比例，則不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內運動型活動的 168 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(82.05%)的比例最高，其次依序為釣魚(31.73%)、泛舟／划船(10.31%)；騎協力車／單車(5.23%)的比例相對較低，而其他活動項目的偏好比例，則低於 3.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內遊樂園活動的 36 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 100.00%的受訪遊客表示喜歡水上遊樂活動。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內美食活動的 206 位受訪遊客，進一步追問喜歡美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(98.51%)的比例最高，而茗茶／喝咖啡／下午茶(9.53%)以及健康養生料理體驗的偏好比例(6.92%)則不及一成。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該島型國家風景區內其他休閒活動的 74 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以駕車(汽機車)兜風(50.27%)比例最高，其次為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(41.70%)及商圈徒步購物(32.11%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 37.68%的受訪遊客，對該島型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，49.34%的受訪遊客評價為 80~89 分，有 10.71%的受訪遊客給予 70~79 分的評價，給予 60~69 分評價的比例為 1.90%；另有 0.37%的受訪遊客給予未滿 60 分的評價。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-C4】

整體而言，島型國家風景區 104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.41 分。相對於 103 年下半年平均分數(84.11 分)較高，經過 t 檢定之顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 4-4-1】

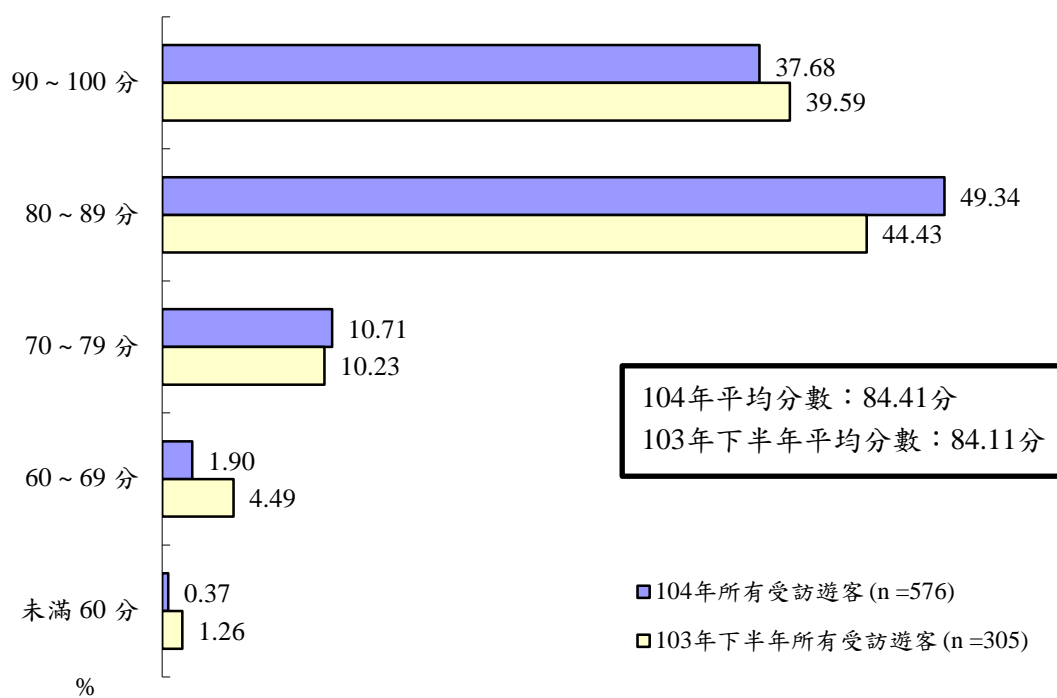


圖 4-4-1 島型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對該島型國家風景區所提供各項服務滿意比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 提供之旅遊資訊服務(99.86%)
2. 服務人員之服務態度(99.52%)
3. 景點內空間設計(99.50%)
4. 景點內服務設施(99.09%)
5. 景點內辦理的活動(97.75%)
6. 廁所清潔程度 (97.74%)
7. 環境美化綠化(97.48%)
8. 停車位數量 (97.12%)
9. 環境整潔(96.63%)
10. 引導指標或動線安排(93.42%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，整體滿意的平均分數為 84.41 分，而各項滿意指標的平均分數依序為提供之旅遊資訊服務(99.86 分)、服務人員之服務態度(99.52 分)、景點內空間設計(99.50 分)、景點內服務設施(99.09 分)、景點內辦理的活動(97.75 分)、廁所清潔程度(97.74 分)、環境美化綠化(97.48 分)、停車位數量(97.12 分)、環境整潔(96.63 分)、引導指標或動線安排(93.42 分)。

受訪遊客對該島型國家風景區整體服務滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)為 99.59%。經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-C2.11】

與 103 年下半年相比，島型國家風景區 104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有三項服務表現顯著上升，依序為提供之旅遊資訊服務(增加 6.19%)、廁所清潔程度(增加 5.59%)、服務人員之服務態度(增加 4.28%)，而其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 4-4-2】

表 4-4-1 島型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	46.13	47.41	0.45	0.00	6.00	576
2.景點內服務設施	33.73	64.13	0.90	1.23	33.73	576
3.景點內空間設計	31.12	66.65	0.49	1.74	0.00	576
4.引導指標或動線安排	27.44	63.24	6.01	0.37	2.93	576
5.環境美化綠化	38.08	59.40	2.52	0.00	0.00	576
6.環境整潔	38.29	58.30	2.91	0.45	0.04	576
7.停車位數量	26.89	49.50	2.27	0.00	21.35	576
8.廁所清潔程度	30.50	61.43	1.68	0.45	5.94	576
9.提供之旅遊資訊服務	34.94	49.18	0.12	0.00	15.76	576
10.景點內辦理的活動	0.08	0.71	0.00	0.00	99.21	576
11.整體上	7.86	7.86	0.41	0.00	--	576

表 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						平均 分數	回答 人數 (加權後)	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	49.08	50.44	99.52	0.48	0.00	0.48	87.15	541	99.52	95.24	4.28*
2.景點內服務設施	34.16	64.93	99.09	0.91	0.00	0.91	83.31	569	99.09	97.21	1.88
3.景點內空間設計	31.67	67.82	99.50	0.50	0.00	0.50	82.79	566	99.50	98.54	0.96
4.引導指標或動線安排	28.27	65.15	93.42	6.20	0.38	6.58	80.33	559	93.42	92.33	1.09
5.環境美化綠化	38.08	59.40	97.48	2.52	0.00	2.52	83.89	576	97.48	95.23	2.25
6.環境整潔	38.31	58.33	96.63	2.91	0.45	3.37	83.62	576	96.63	95.18	1.45
7.停車位數量	34.18	62.93	97.12	2.88	0.00	2.88	82.82	453	97.12	98.46	-1.34
8.廁所清潔程度	32.43	65.31	97.74	1.78	0.48	2.26	82.42	542	97.74	92.15	5.59*
9.提供之旅遊資訊服務	41.48	58.38	99.86	0.14	0.00	0.14	85.33	485	99.86	93.67	6.19*
10.景點內辦理的活動	48.72	48.72	97.45	2.55	0.00	2.55	86.54	93	97.45	100.00	-2.55
11.整體上	34.39	65.20	99.59	0.41	0.00	0.41	83.49	576	99.59	98.74	0.85

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、廁所清潔程度等 3 項。

【詳見圖 4-4-2】

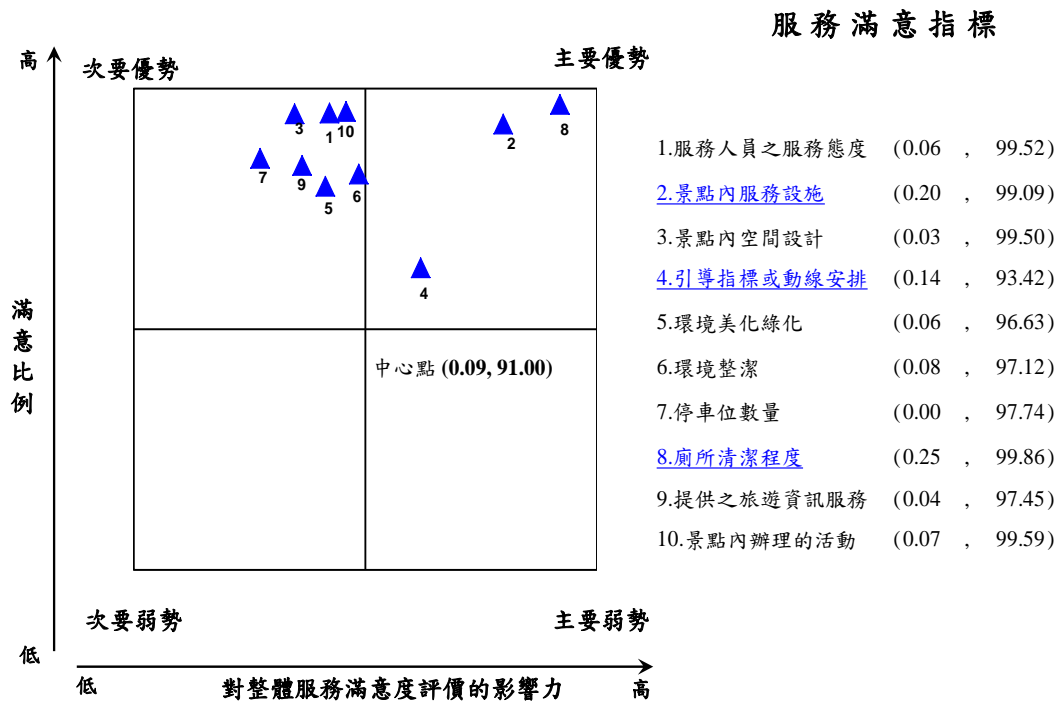


圖 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1. 圖中所使用的數據均經過加權調整。

2. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

3. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

4. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對該島型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 25.30%的受訪遊客表示，本次到訪該島型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客則占 74.70%。

在「網站訂購相關旅遊產品情形」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「教育程度」、「工作別」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

服務工作人員(28.92%)的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他工作別的受訪遊客。而教育程度越高的受訪遊客，有透過網路訂購旅遊產品的比例也越高。

【詳見附表 4-5-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 146 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購機票(76.55%)的比例最高，其次為旅館(含民宿)(56.35%)，再其次為船票(20.83%)，而套裝行程(6.19%)、門票(4.09%)、火車票／高鐵票／客運車票(2.58%)及其他相關的產品種類比例則不及一成。

1. 在「套裝行程」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
2. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與「個人每月平均所得」有顯著關係；自變項「性別」、「工作別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

個人每月平均所得 10 萬元及以上(92.68%)的受訪遊客，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

3. 在「機票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
4. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
5. 在「船票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與自變項「個人每月平均所得」，達到統計上顯著差異，「性別」、「教育程度」等自變項未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
6. 在「門票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，皆因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-5-D1.1】

(三) 消費情形

針對在島型國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出。其中，有 73.86% 受訪遊客表示，預計消費支出為 6,000 元以上，其次為 4,000 元~未滿 6,000 元(16.92%)，而預計消費支出未滿 4,000 元的受訪遊客均不及 6.00%。

在島型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$8,822，而受訪遊客平均旅遊天數為 3.12 天，因此平均每日消費支出為 NT\$2,828。

(四) 消費合理性

有 74.95% 的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 13.86% 的受訪遊客認為各項花費較貴(貴(11.10%)、很貴(2.76%))，有 1.10% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.73%)、很便宜(0.37%))；另有 10.09% 的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內沒有任何花費。

第五節 各型態國家風景區綜合比較

本節綜合比較海型、山型、綜合型及島型等 4 種型態國家風景區，其遊客特質、旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等五個面向之調查結果。

一、遊客特質

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區等人口特質進行比較分析。

國家風景區受訪遊客的人口特質包括：男性占 51.04%，女性占 48.96%；年齡主要集中在 30 歲~39 歲(26.75%)，而 40 歲~49 歲(21.50%)、20 歲~29 歲(19.99%)也約二成的比例；教育程度為大學占 42.69%，其次為高中／職(22.17%)；已婚占 61.12%；個人平均月收入以無經常性收入(26.48%)比例較高，3 萬~未滿 4 萬元占 17.90%。

以不同型態國家風景區的受訪遊客人口特質來看，「海型國家風景區」的受訪遊客，男性(51.52%)略多於女性(48.48%)；年齡分布以 12 歲~19 歲(7.75%)、20 歲~29 歲(25.80%)的遊客比例較其他 3 種型態國家風景區高；教育程度在高中／職(23.06%)、未婚(43.68%)、無經常性收入(31.24%)等特質的比例，均為 4 種型態國家風景區中最高。

「山型國家風景區」的受訪遊客，男性(50.47%)略高於女性(49.53%)；年齡在 30 歲~39 歲(27.24%)、40 歲~49 歲(22.26%)及 50 歲~59 歲(15.58%)年齡組的比例，較其他型態國家風景區之遊客高；已婚(64.78%)的比例，亦較其他 3 種型態國家風景區遊客特質明顯。

「綜合型國家風景區」的受訪遊客，男性(51.61%)高於女性(48.39%)；年齡的分布趨近於整體，而年齡層以 70 歲及以上(4.10%)較其他 3 種型態國家風景區高；教育程度為大學(42.89%)、研究所及以上(12.10%)較其他 3 種型態國家風景區高；個人每月平均所得為 7 萬~未滿 10 萬元(7.51%)、10 萬元及以上(6.59%)的比例較其他國家風景區明顯。

「島型國家風景區」的受訪遊客，則是女性(52.11%)所占的比例較其他型態國家風景區高；年齡層 60 歲~69 歲(8.45%)的比例較其他型態國家風景區高，個人每月平均所得在 3 萬~未滿 4 萬元(20.67%)等特質的比例較其他國家風景區明顯。

【詳見表 4-5-1】

表 4-5-1 各種型態國家風景區遊客人口特質

單位:%

	屬性	整體	海型 國家風景區	山型 國家風景區	綜合型 國家風景區	島型 國家風景區
性別	男	51.04	51.52	50.47	51.61	47.89
	女	48.96	48.48	49.53	48.39	52.11
年齡	12 歲~19 歲	6.31	7.75	5.25	6.62	6.45
	20 歲~29 歲	21.50	25.80	19.02	21.46	24.17
	30 歲~39 歲	26.75	25.82	27.24	26.91	24.64
	40 歲~49 歲	19.99	16.88	22.26	19.33	19.30
	50 歲~59 歲	13.98	12.14	15.58	13.17	15.47
	60 歲~69 歲	8.36	8.14	8.44	8.40	8.45
	70 歲及以上	3.11	3.46	2.22	4.10	1.53
教育 程度	國小及以下	3.25	3.35	3.03	3.48	2.77
	國(初)中	6.56	8.07	5.70	6.48	8.55
	高中、職	22.17	23.06	22.96	20.50	22.66
	專科	14.48	15.53	13.99	14.32	15.17
	大學	42.69	41.80	42.89	43.12	41.91
	研究所及以上	10.84	8.17	11.43	12.10	8.94
婚姻 狀況	未婚	38.11	43.68	34.52	38.50	42.32
	已婚	61.12	55.62	64.78	60.60	56.23
	離婚 / 喪偶	0.78	0.69	0.70	0.90	1.45
	拒答	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
個人每 月平均 所得	無經常性收入	26.48	31.24	24.21	26.14	23.72
	未滿 2 萬元	4.90	5.72	4.18	5.13	6.65
	2 萬~未滿 3 萬元	11.93	10.07	12.95	12.00	11.22
	3 萬~未滿 4 萬元	17.90	15.95	20.30	16.06	20.67
	4 萬~未滿 5 萬元	15.84	16.51	15.51	15.82	15.37
	5 萬~未滿 7 萬元	11.44	11.80	11.77	10.75	11.51
	7 萬~未滿 10 萬元	6.58	5.38	6.54	7.51	6.32
	10 萬元及以上	4.93	3.34	4.54	6.59	4.54
居住 地區	北部地區	34.97	34.06	28.46	43.33	46.45
	中部地區	27.30	12.64	35.50	27.76	17.76
	南部地區	27.00	43.92	28.52	13.26	21.82
	東部地區	1.86	2.48	2.81	0.27	0.53
	國外地區	8.88	6.90	4.71	15.39	13.44

二、旅遊決策

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、選擇此景點旅遊的原因等三個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

「山型國家風景區」的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程(89.47%)的比例，較其他型態國家風景區受訪遊客為高，而「島型國家風景區」(24.31%)受訪遊客參加旅行社套裝旅遊，高於其他3種型態國家風景區；另「綜合型國家風景區」(4.96%)受訪遊客參加機關／公司舉辦的旅遊，較其他3種型態國家風景區略高。

【詳見附表 4-1-A1】

(二) 旅遊資訊

「海型國家風景區」的受訪遊客表示，透過電子媒體(8.59%)、手機上網(33.42%)及親友／同事／同學(49.30%)取得旅遊資訊的比例，為4個型態國家風景區中最高；「綜合型國家風景區」的受訪遊客，從平面媒體(7.94%)管道取得旅遊資訊的比例，較其他型態國家風景區為高；「島型國家風景區」的受訪遊客，從電腦網路(46.21%)或旅行社(15.25%)取得旅遊資訊的比例，較其他型態國家風景區為高；「山型國家風景區」的受訪遊客，表示未曾索取(31.05%)旅遊資訊的比例，為4種型態國家風景區中最高。

【詳見附表 4-1-A2】

(三) 選擇此景點旅遊的原因

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，「綜合型國家風景區」的受訪遊客，因為景觀優美而選擇到訪此景點旅遊的比例為77.33%，是4種型態國家風景區中最高；「島型國家風景區」的受訪遊客因為學校／公司或參加的團體安排(11.03%)、品嚐當地美食(24.26%)、文化巡禮(10.55%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(10.24%)等四項因素的比例，高於其他型態國家風景區；「山型國家風景區」因距離遠近／假期長短(22.22%)、運動健身(14.31%)及遊憩設施(11.04%)等因素到訪的比例，較其他型態國家風景區高；此外，「海型國家風景區」受訪遊客因順道而來(33.15%)、親朋好友推薦(31.45%)等因素到訪的比例，高於其他型態國家風景區。

【詳見附表 4-1-A4】

三、遊憩行為

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

「綜合型國家風景區」的受訪遊客在國家風景區內旅遊的天數為停留 1 天(4 小時以上)，不過夜(36.32%)的比例，在 4 種型態國家風景區中最高；「山型國家風景區」的受訪遊客，2 天 1 夜(21.94%)的比例，高於其他型態國家風景區；「海型國家風景區」的受訪遊客，停留半天(4 小時以下)(48.11%)的比例，高於其他型態國家風景區；而「島型國家風景區」的受訪遊客停留 3 天 2 夜(51.48%)、4 天 3 夜(18.08%)或 5 天及以上(10.09%)的比例，高於其他型態國家風景區。以平均旅遊天數來看，「島型國家風景區」平均旅遊天數為 3.16 天，在四個型態風景區中最高。

【詳見附表 4-1-B3】

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對在該型態國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該型態國家風景區內的住宿方式。「海型國家風景區」住宿方式為民宿(56.51%)的比例最高；「山型國家風景區」露營(6.68%)的比例高於其他型態國家風景區；「綜合型國家風景區」住宿方式為旅館(53.25%)的比例較高。

【詳見附表 4-1-B3.1】

(三) 重遊意願

各型態國家風景區受訪遊客表示，未來願意重遊該型態國家風景區內景點的比例，均維持在九成四至九成九之間，差距不大。

【詳見附表 4-1-B4】

四、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

在四個型態的國家風景區中，受訪遊客偏好自然賞景活動類型活動的比例均為最高，其次為美食活動，再其次為文化體驗活動；而「海型國家風景區」的受訪遊客偏好自然賞景活動(59.84%)、文化體驗活動(52.45%)、美食活動(27.74%)，均較其他型態國家風景區高；「島型國家風景區」的受訪遊客偏好運動型活動(29.21%)的比例，較其他型態國家風景區為高；「綜合型國家風景區」的受訪遊客偏好其他休閒活動(15.69%)的比例，高於其他型態國家風景區。

【詳見附表 4-1-C1】

(二) 各類旅遊細項活動偏好情形

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

「海型國家風景區」、「綜合型國家風景區」及「島型國家風景區」的受訪遊客，偏好觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等的比例，均高於其他活動項目；「山型國家風景區」的受訪遊客偏好森林步道健行／露營／登山／溯溪(64.55%)、觀賞植物(32.07%)的比例，較其他型態國家風景區高。

【詳見附表 4-1-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

「島型國家風景區」的受訪遊客偏好觀賞文化古蹟(59.62%)、節慶活動(25.29%)、戰地文化體驗(15.48%)的比例，高於其他型態國家風景區；「海型國家風景區」的受訪遊客偏好參觀展覽(62.99%)、參觀戲劇節目熱門景點(9.34%)的比例，較其他型態國家風景區高；「山型國家風景區」的受訪遊客偏好原住民文化體驗(20.39%)、農場農村旅遊體驗(14.40%)、懷舊體驗(12.07%)等活動的比例，較其他型態國家風景區高；而「綜合型國家風景區」的受訪遊客偏好表演節目欣賞(21.75%)、傳統技藝學習(12.03%)的比例，較其他型態國家風景區高。

【詳見附表 4-1-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

「山型國家風景區」的受訪遊客偏好泛舟／划船(26.14%)、滑草(12.72%)、飛行傘(11.68%)、球類運動(8.67%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」的受訪遊客偏好游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(82.06%)、釣魚(31.73%)活動的比例，較其他型態國家風景區高；「綜合型國家風景區」的受訪遊客偏好騎協力車／單車(80.68%)的比例，較其他型態國家風景區高。

【詳見附表 4-1-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

「山型國家風景區」的受訪遊客偏好遊覽園區特殊主題(48.99%)、觀賞園區表演節目(35.61%)的比例，高於其他型態國家風景區；「綜合型國家風景區」的受訪遊客偏好機械遊樂活動(76.43%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」的受訪遊客偏好水上遊樂活動(100.00%)的比例，較其他型態國家風景區高。

【詳見附表 4-1-C1.4】

5. 美食活動中喜歡的活動項目

在四個型態的國家風景區中，受訪遊客偏好品嚐當地特產／特色美食的比例均為最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶，再其次為健康養生料理體驗。

【詳見附表 4-1-C1.5】

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

「綜合型國家風景區」的訪遊客偏好纜車賞景(34.38%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」的受訪遊客偏好駕車(汽機車)兜風(50.27%)、商圈徒步購物(32.11%)的比例，較其他型態國家風景區高；「山型國家風景區」的受訪遊客偏好泡溫泉／做 SPA(58.47%)、乘坐熱汽球(7.74%)的比例，則較其他型態國家風景區高。

【詳見附表 4-1-C1.6】

五、消費行為

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，本次到訪該型態國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在該型態國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

「島型國家風景區」的受訪遊客到訪該型態國家風景區之前，有透過網站購買旅遊產品(25.30%)的比例，高於其他型態國家風景區。

【詳見附表 4-1-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，「綜合型國家風景區」的受訪遊客透過網路訂購旅館(含民宿)(86.61%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」的受訪遊客透過網路訂購機票(76.55%)、船票(20.83%)的比例，較其他國家風景區高；「海型國家風景區」的受訪遊客透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票(33.78%)、套裝行程(12.69%)的比例，則較其他國家風景區高。

【詳見附表 4-1-D1.1】

(三) 消費情形

各型態國家風景區受訪遊客平均預計消費支出，依序為「島型國家風景區」(NT\$8,822)、「海型國家風景區」(NT\$2,332)、「山型國家風景區」(NT\$1,694)、「綜合型國家風景區」(NT\$1,637)。

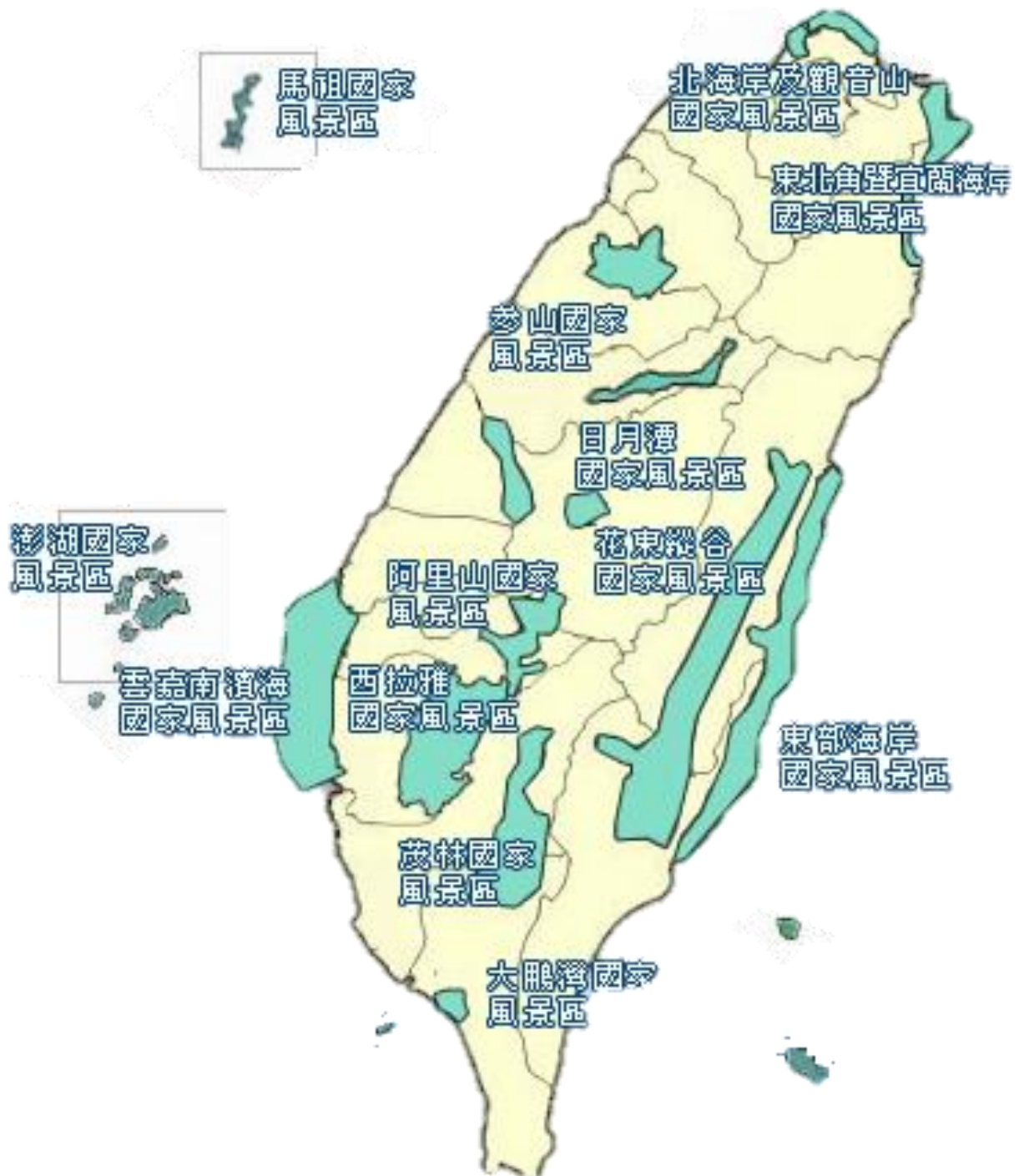
(四) 消費合理性

各型態國家風景區的受訪遊客認為國家風景區內各項花費合理(還好，可以接受)的比例，依序為「海型國家風景區」(82.55%)、「山型國家風景區」(77.78%)、「島型國家風景區」(74.95%)、「綜合型國家風景區」(66.64%)。

【詳見附表 4-1-D3】

第伍章 各國家風景區調查結果分析

本章分別針對東北角暨宜蘭海岸、東部海岸、澎湖、大鵬灣、花東縱谷、馬祖、日月潭、參山、阿里山、茂林、北海岸及觀音山、雲嘉南濱海及西拉雅等 13 個國家風景區，各個國家風景區受訪遊客的調查結果進行分析。



第一節 東北角暨宜蘭海岸國家風景區



東北角風景區位於台灣的東北隅，海岸線長 66 公里，陸域範圍北起新北市瑞芳區南雅里，南至宜蘭縣蘇澳鎮內埤海灘南方岬角，西以台 2 線省道往南延台 2 戊及台 9 省道為界，東至高潮線向海延伸 200 公尺範圍，總計東北角暨宜蘭海岸國家風景區海陸域總面積共 17,421 公頃。本次東北角暨宜蘭海岸國家風景區，遊客意見調查景點包含，「外澳海濱遊憩區」、「福隆遊客中心」、「鼻頭角步道」、「南方澳遊客中心」等四個景點。

本節以東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 88.29% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，5.59% 是參加其他團體舉辦的旅遊，2.97% 表示是參加機關／公司舉辦的旅遊；此外，參加學校／班級舉辦的旅遊的比例(1.22%)、參加旅行社套裝旅遊的比例(1.05%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.87%)等旅遊方式所占比例，均低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友／同事／同學(37.94%)及電腦網路(34.44%)獲得旅遊資訊的比例占最多，其次為手機上網(22.73%)、電子媒體(14.51%)等管道的比例也有一成以上，而平面媒體(8.57%)、旅行社(3.67%)、旅遊服務中心(2.97%)及旅遊展覽(0.87%)獲得旅遊資訊的比例不及一成；此外，有 29.72% 的受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

調查遊憩景點為南方澳遊客中心(14.00%)的受訪遊客，透過「平面媒體」獲得旅遊資訊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

教育程度為高中／職(19.23%)、調查遊憩景點為福隆遊客中心(19.55%)等特質的受訪遊客，透過「電子媒體」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(50.59%)、專技主管人員(45.12%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(39.77%)、居住於南部地區(58.33%)等特質的受訪者，透過「電腦網路」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客透過「電腦網路」獲得旅遊資訊的比例也越高。

年齡在 20 歲~29 歲(36.47%)、農林漁牧及體力工作者(31.25%)、未婚者(30.80%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(29.82%)等特質的受訪者，透過「手機上網」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客透過「手機上網」獲得旅遊資訊的比例也越高。

離婚／喪偶(14.29%)的受訪遊客，透過「旅行社」獲得旅遊資訊的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

女性(42.59%)、年齡在 12 歲~19 歲(58.73%)、學生(57.14%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(48.42%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 197 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(71.07%)的比例最多，其次為智慧型手機 (iPhone...等)(65.99%)；而透過平板電腦(iPad...等)(16.24%)、GPS(衛星導航／定位系統、全球定位系統)(7.11%)、個人數位助理(PDA)(0.51%)上網查詢旅遊資訊的比例則相對較低。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 58.39%的受訪遊客表示，從出發地到東北角暨宜蘭海岸國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為臺鐵(火車)(15.91%)、大型遊覽車(8.57%)、公／民營客運(5.77%)、機車(4.02%)、觀光局臺灣好行接駁(2.62%)、自行車／協力車(1.57%)；而其他的交通工具所占的比例則低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到東北角暨宜蘭海岸國家風景區使用的交通工具，以自小客車(58.57%)的比例較高，其次為臺鐵(火車)(20.28%)、公／民營客運(10.66%)、大型遊覽車(8.74%)、自行車／協力車(6.12%)、機車(5.24%)、捷運(5.24%)、觀光局臺灣好行接駁(4.02%)；而其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 37.24%受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次依序為徒步(12.76%)、自行車／協力車(9.44%)、大型遊覽車(7.52%)、觀光局臺灣好行接駁(4.90%)、公／民營客運(4.02%)、機車(3.67%)、臺鐵(火車)(2.10%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%；此外，有 15.73%的受訪遊客表示沒有到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 57.52% 的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為距離遠近／假期長短(24.48%)、品嚐當地美食(19.23%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(16.61%)、親朋好友推薦(15.56%)、運動健身(13.64%)、順道而來(12.59%)、交通便利(10.84%)、學校／公司或參加的團體安排(6.29%)、遊憩設施(5.94%)；而其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 65.03% 的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 32.52% 是與朋友／同事同遊；有 4.72% 受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 9.27%。

年齡在 12 歲~19 歲(81.58%)、個人每月平均所得 10 萬元以上(86.96%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越低的受訪遊客與「家人」同遊的比例也越高。

女性(39.16%)、年齡在 20 歲~29 歲(52.94%)、農林漁牧及體力工作者(40.63%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(47.95%)、居住在中部地區(55.56%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

未婚(8.44%)的受訪遊客，旅遊同伴為「同學」的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 到國家風景區以外的景點遊玩情形

有 73.78% 的受訪遊客表示，只會在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的景點遊玩，而有 26.22% 的受訪遊客表示，會去東北角暨宜蘭海岸國家風景區以外的景點遊玩。

女性(31.18%)、居住在國外地區(84.62%)等特質的受訪遊客，會到東北角暨宜蘭海岸國家風景區以外的景點遊玩的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 48.43%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內旅遊的天數為 1 天(4 小時以上)，不過夜；其次，停留半天(4 小時以下)的比例為 27.27%；有 18.71%受訪遊客停留 2 天 1 夜；有 4.55%受訪遊客停留 3 天 2 夜；停留 4 天 3 夜的比例占 1.05%；另外，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內平均旅遊天數為 1.17 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 139 位表示在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內住宿的方式。其中，有 46.04%的受訪遊客住宿方式為旅館；其次，有 41.73%住宿方式為民宿；而親友家(含自家)(6.47%)、招待所或活動中心(3.60%)或露營(2.88%)等住宿方式的比例均不及一成。

居住在國外地區(100.00%)的受訪遊客，住宿方式為「民宿」的比例，高於其他居住地區的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-B3.1】

(四) 重遊意願

有 99.13%的受訪遊客表示，未來願意再重遊東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的景點；僅有 0.87%受訪遊客表示未來不願意再重遊。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-6-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 5 位¹表示不願意再重遊東北角暨宜蘭海岸國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以交通不便(40.00%)以及交通擁塞(40.00%)比例最高；其次為缺乏特色(20.00%)以及遊憩設施差(20.00%)。

¹本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 94.41% 的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次依序為，偏好美食活動為(64.86%)、偏好文化體驗活動為(46.33%)、偏好運動型活動為(37.59%)、偏好其他休閒活動為(23.95%)；而偏好遊樂園活動的比例為 5.59%，相對較低。

調查遊憩景點為鼻頭角步道(100.00%)的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為南方澳遊客中心(60.00%)的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(52.94%)、教育程度為大專及以上(40.83%)、技術員／事務人員(51.61%)、調查遊憩景點為福隆遊客中心(46.62%)等特質的受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

未婚(8.44%)的受訪遊客，偏好「遊樂園活動」的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

女性(70.34%)、年齡為 50 歲~59 歲(74.12%)、服務工作人員(72.92%)、調查遊憩景點為南方澳遊客中心(76.00%)等特質的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(28.14%)、年齡為 30 歲~39 歲(31.01%)、居住在中部地區(40.74%)、調查遊憩景點在外澳海濱遊憩區(39.81%)等特質的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例也越高。

【詳見附表 4-6-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內自然賞景活動的 540 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(88.89%)的比例最高；其次為森林步道健行／露營／登山／溯溪(52.78%)，而觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(23.15%)、賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(22.78%)，觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)的比例(19.63%)則相對較低。

年齡為 70 歲及以上(100.00%)、技術員／事務人員(93.22%)、婚姻狀況為已婚(92.56%)、個人每月平均所得未滿 3 萬(93.18%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點在鼻頭角步道(70.87%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡為 60 歲~69 歲(40.82%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

女性(28.11%)、年齡為 20 歲~29 歲(31.25%)、教育程度越高的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內文化體驗活動的 265 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(38.49%)的比例最高，其次為節慶活動(32.08%)及參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(29.43%)；再其次依序為懷舊體驗(如鐵道懷舊)(17.36%)、宗教活動(11.32%)及表演節目欣賞(10.19%)；而其餘活動項目偏好比例均不及一成。

個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(51.25%)的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

調查遊憩景點為福隆遊客中心(41.96%)的受訪遊客，偏好「節慶活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為外澳海濱遊憩區(47.73%)的受訪遊客，偏好「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

女性(13.11%)的受訪遊客，偏好「傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)」的比例，高於男性的受訪遊客。

女性(13.11%)的受訪遊客，偏好「農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、播茶等)」的比例，高於男性的受訪遊客。

調查遊憩景點為南方澳遊客中心(33.33%)的受訪遊客，偏好「宗教活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡在 30 歲~39 歲(28.33%)、教育程度越高等特質的受訪遊客，偏好「懷舊體驗(如鐵道懷舊)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內運動型活動的 215 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(66.98%)的比例最高；其次為游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(40.93%)，偏好比例也有四成；而其他活動項目的偏好比例，均在一成以下。

年齡在 20 歲~29 歲(55.56%)的受訪遊客，偏好「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

調查遊憩景點在福隆遊客中心(77.42%)的受訪遊客，偏好「騎協力車／單車」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內遊樂園活動的 32 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。有 81.25%的受訪遊客表示喜歡水上遊樂活動，其次依序為觀賞園區表演節目(15.63%)、遊覽園區特殊主題(9.38%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內美食活動的 371 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(91.11%)比例最高，其次依序為茗茶／喝咖啡／下午茶(28.30%)、健康養生料理體驗(7.01%)。

教育程度為大專及以上(93.46%)、調查遊憩景點為南方澳遊客中心(96.05%)等特質的受訪遊客，偏好「品嚐當地特產／特色美食」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(35.68%)、調查遊憩景點為外澳海濱遊憩區(47.30%)等特質的受訪遊客，偏好「茗茶／喝咖啡／下午茶」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(9.73%)的受訪遊客，偏好「健康養生料理體驗」的比例，高於男性受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C1.5】

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內其他休閒活動的 137 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA (65.69%)比例最高，其次依序為商圈徒步購物(31.39%)、駕車(汽機車)兜風(24.82%)、乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(2.92%)。

男性(33.33%)、教育程度越高等特質的受訪遊客，偏好「駕車(汽機車)兜風」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(78.79%)的受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 33.22%，評價為 80~89 分的有 49.48%，評價為 70~79 分的有 12.94%，評價為 69 分及以下的占 4.37%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「性別」自變項，未達到統計顯著差異；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-6-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 82.93 分。相對於 103 年下半年平均分數(82.52 分)較高，經 t 檢定，顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-1-1】

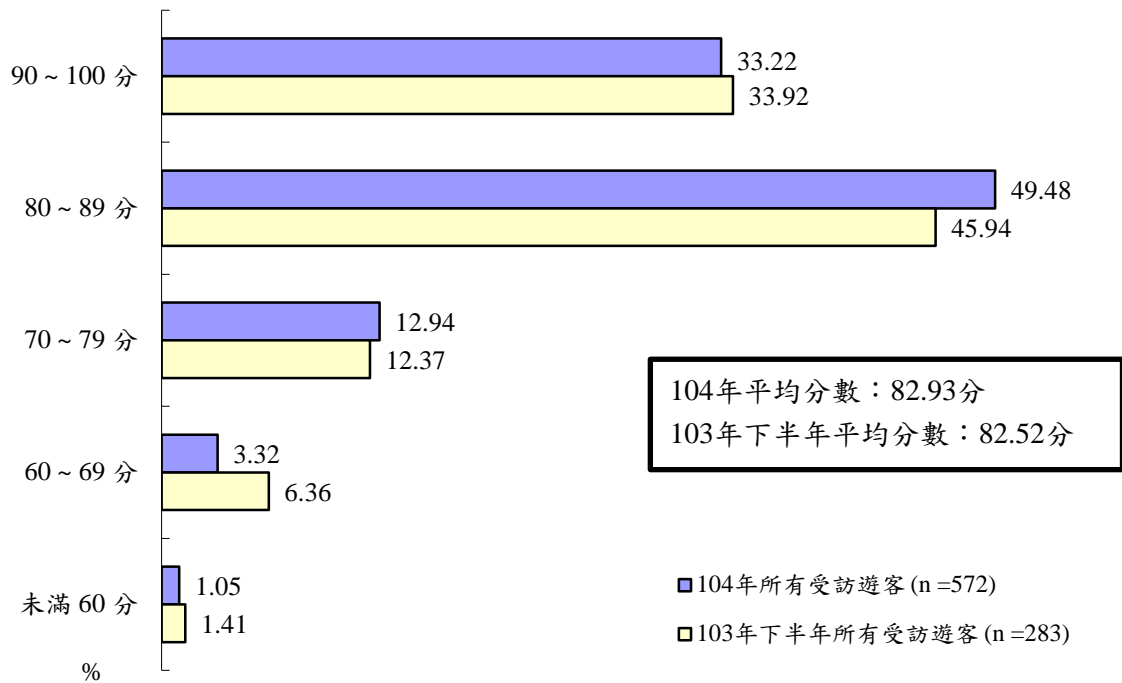


圖 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體滿意比例為 98.95%，受訪遊客對東北角暨宜蘭海岸國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(100.00%)
2. 景點內空間設計(98.54%)
3. 提供之旅遊資訊服務(98.05%)
4. 環境美化綠化(96.65%)
5. 景點內服務設施(96.60%)
6. 引導指標或動線安排(96.07%)
7. 景點內辦理的活動(95.83%)
8. 環境整潔(94.39%)
9. 廁所清潔程度(87.05%)
10. 停車位數量(76.10%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，東北角暨宜蘭海岸整體滿意的平均分數為 81.34 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員之服務態度(88.41 分)、景點內辦理的活動(84.90 分)、提供之旅遊資訊服務(84.25 分)、環境美化綠化(83.86 分)、景點內空間設計(83.03 分)、引導指標或動線安排(82.82 分)、環境整潔(82.06 分)、景點內服務設施(81.42 分)、廁所清潔程度(78.18 分)、停車位數量(72.74 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 98.95%(非常滿意 26.92%+還算滿意 72.03%)。

經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-6-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-1-2】

表 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	33.57	29.02	0.00	0.00	37.41	572
2.景點內服務設施	27.27	62.24	2.80	0.35	7.34	572
3.景點內空間設計	32.34	62.06	1.22	0.17	4.20	572
4.引導指標或動線安排	33.04	56.64	3.50	0.17	6.64	572
5.環境美化綠化	38.81	56.99	2.97	0.35	0.87	572
6.環境整潔	34.44	59.62	4.90	0.70	0.35	572
7.停車位數量	14.69	42.66	14.51	3.50	24.65	572
8.廁所清潔程度	21.85	45.10	7.87	2.10	23.08	572
9.提供之旅遊資訊服務	28.32	42.13	1.05	0.35	28.15	572
10.景點內辦理的活動	7.69	8.39	0.35	0.35	83.22	572
11.整體上	26.92	72.03	0.52	0.52	-	572

表 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	53.63	46.37	100.00	0.00	0.00	0.00	88.41	358	100.00	99.46	0.54
2.景點內服務設施	29.43	67.17	96.60	3.02	0.38	3.40	81.42	530	96.60	98.50	-1.90
3.景點內空間設計	33.76	64.78	98.54	1.28	0.18	1.46	83.03	548	98.54	97.83	0.71
4.引導指標或動線安排	35.39	60.67	96.07	3.75	0.19	3.93	82.82	534	96.07	96.00	0.07
5.環境美化綠化	39.15	57.50	96.65	3.00	0.35	3.35	83.86	567	96.65	97.15	-0.50
6.環境整潔	34.56	59.82	94.39	4.91	0.70	5.61	82.06	570	94.39	95.41	-1.02
7.停車位數量	19.49	56.61	76.10	19.26	4.64	23.90	72.74	431	76.10	79.72	-3.62
8.廁所清潔程度	28.41	58.64	87.05	10.23	2.73	12.95	78.18	440	87.05	88.61	-1.56
9.提供之旅遊資訊服務	39.42	58.64	98.05	1.46	0.49	1.95	84.25	411	98.05	100.00	-1.95
10.景點內辦理的活動	45.83	50.00	95.83	2.08	2.08	4.17	84.90	96	95.83	100.00	-4.17
11.整體上	26.92	72.03	98.95	0.52	0.52	1.05	81.34	572	98.95	98.59	0.36

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下，均未達到統計上顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境整潔 4 項；主要弱勢指標的有廁所清潔程度 1 項。

【詳見圖 5-1-2】

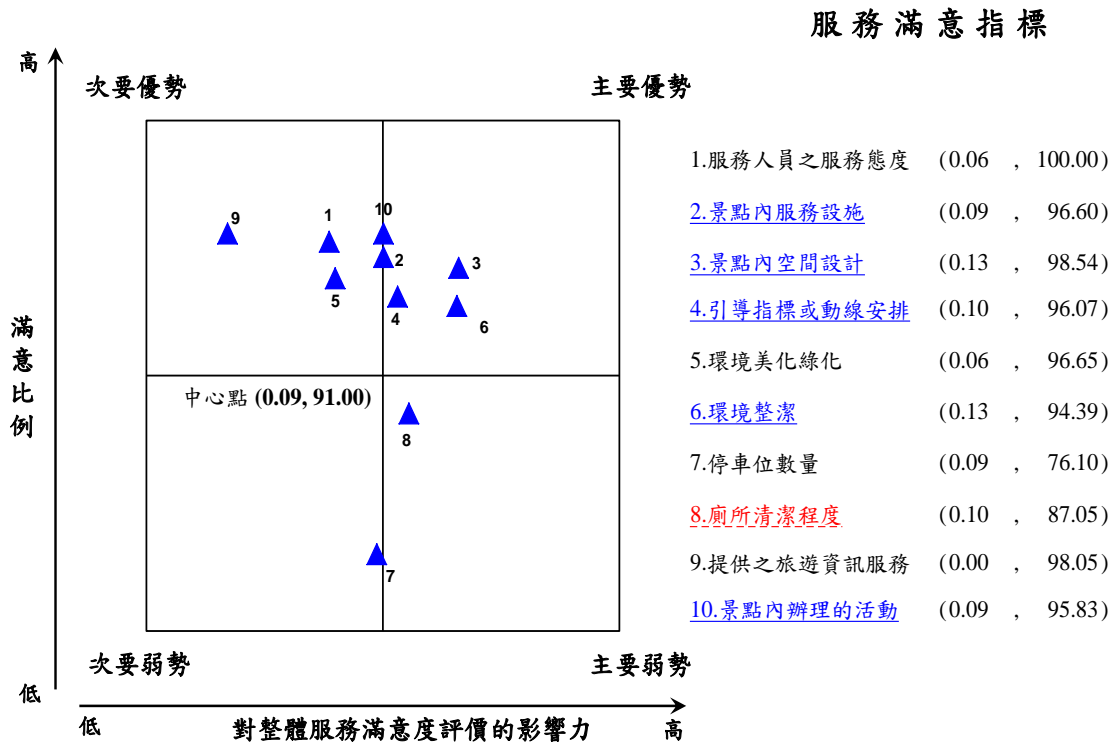


圖 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 32.52%受訪遊客表示，這是第 1 次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區，其次，有 31.29%是第 5 次以上到訪，18.18%是第 2 次到訪，13.29%是第 3 次到訪，4.72%是第 4 次到訪。

年齡為 60 歲~69 歲(55.77%)的受訪者，「第 5 次以上」到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區的比例較其他年齡層的受訪遊客高。

學生(48.81%)的受訪者，「第 1 次」到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區的比例較其他工作別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-6-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 386 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 42.75%受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次依序為半年~1 年以內(22.28%)、3 年以上(14.51%)、1~2 年以內(11.92%)及 2~3 年以內(8.55%)。

調查遊憩景點為鼻頭角步道(56.34%)的受訪遊客，距離上次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區的時間為「半年以內」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 386 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 55.44%的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多的占 16.84%，有 12.44%認為稍有改善，有 1.81%認為較差；另外有 13.47%的遊客表示不知道／無意見。

調查遊憩景點在鼻頭角步道(69.01%)的受訪遊客，與上次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區服務品質的比較認為「差不多」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-C3.2】

四、消費行為

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 8.57% 的受訪遊客表示，本次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 91.43%。

年齡為 30 歲~39 歲(15.50%)、大專及以上教育程度(11.11%)等特質的受訪遊客，到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區之前，有透過網站購買旅遊產品的受訪遊客，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-6-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 49 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(69.39%)的比例最高；其次為火車票／高鐵票／客運車票(32.65%)；而透過網路訂套裝行程(6.12%)及門票(4.08%)的比例相對較低。

已婚(85.71%)的受訪遊客到東北角暨宜蘭海岸國家風景區之前，透過網站訂購「旅館(含民宿)」的比例較其他婚姻狀況的受訪遊客多。

【詳見附表 4-6-D1.1】

(三) 消費情形

針對在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 26.05% 受訪遊客表示，預計消費支出為 500 元~未滿 1,000 元，其次依序為 1,000 元~未滿 2,000 元(24.48%)、200 元~未滿 500 元(20.10%)、2,000 元~未滿 3,000 元(11.01%)；而預計消費支出在 3,000 元以上以及未滿 200 元的比例均不及一成。

調查遊憩景點在南方澳遊客中心(36.00%)的受訪遊客，到東北角暨宜蘭海岸國家風景區預計消費支出為「1,000 元~未滿 2,000 元」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,440；而東北角暨宜蘭海岸國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.17 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,230。

【詳見附表 4-6-D2】

(四) 消費合理性

有 73.60%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 4.02%的受訪遊客認為東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的各項花費較貴(貴(3.50%)、很貴(0.52%))；有 7.52%的受訪遊客覺得便宜(便宜(6.47%)、很便宜(1.05%))；另有 14.86%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內沒有任何花費。

第二節 東部海岸國家風景區



東部海岸國家風景區位於花蓮、台東縣的濱海部份，東至海平面 20 公尺等深線，西達台 11 線公路目視所及第一條山稜線，綿亙於海岸山脈東側以及太平洋之間；南北沿台 11 線公路，北起花蓮溪口，南迄小野柳風景特定區，擁有長達 168 公里的海岸線。此外，還包括秀姑巒溪瑞穗以下泛舟河段，以及孤懸外海的綠島。總面積為 41,483 公頃，其中陸域面積 25,799 公頃，海域面積 15,684 公頃。

本次東部海岸國家風景區，遊客意見調查景點包含，「石梯坪」、「三仙台」、「小野柳」、「綠島」等四個景點。本節以東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 82.26% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次依序為參加旅行社套裝旅遊(10.35%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.51%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.14%)；而參加學校／班級舉辦的旅遊(0.55%)或參加宗教團體舉辦的旅遊(0.18%)等旅遊方式所占比例，則低於 1.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(52.31%)獲得相關旅遊資訊最多，其次依序為手機上網(37.71%)、親友／同事／同學(25.51%)、旅行社(12.38%)等管道；而透過平面媒體(7.95%)、電子媒體(5.36%)、旅遊服務中心(3.70%)及旅遊展覽(1.66%)獲得旅遊資訊的比例均低於 8.00%；此外，未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 17.74%。

教育程度越高、個人每月平均所得 10 萬元及以上(14.29%)、調查遊憩景點為小野柳(15.84%)等特質的受訪遊客，透過「平面媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(63.64%)、教育程度越高、專技主管人員(66.67%)、居住在中部地區(59.04%)、國籍為港澳籍(91.67%)、調查遊憩景點為綠島(59.22%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(49.65%)、教育程度越高、學生(54.41%)、國籍為港澳籍(66.67%)、調查遊憩景點為綠島(44.66%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 60 歲~69 歲(24.44%)、技術員／事務人員(20.59%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(21.57%)、居住在國外地區(35.00%)、調查遊憩景點為石梯坪(20.18%)等特質的受訪遊客，透過「旅行社」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 283 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(72.79%)以及智慧型手機(iPhone...等)(72.08%)的比例較多，其次為平板電腦(iPad...等)(22.97%)；而透過 GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(2.83%)上網查詢的比例則較低。

年齡在 12 歲~19 歲(80.00%)以及 70 歲及以上(80.00%)、教育程度越高、專技主管人員(80.00%)、國籍為港澳籍(90.91%)、調查遊憩景點為石梯坪(77.55%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢這次旅遊相關資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(30.99%)的受訪遊客，透過「平板電腦(iPad...等)」上網查詢這次旅遊相關資訊的比例，高於男性受訪遊客。

女性(75.35%)、年齡在 12 歲~19 歲(90.00%)、居住地區為金馬地區(100.00%)、國籍為本國籍(73.06%)、調查遊憩景點為小野柳(75.86%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢這次旅遊相關資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 43.81%的受訪遊客表示，從出發地到東部海岸國家風景區最主要利用的交通工具為自小客車，其次依序為臺鐵(火車)(20.15%)、大型遊覽車(11.46%)、飛機(9.06%)、機車(4.81%)、小型巴士(3.14%)、出租汽車(2.22%)；而其他交通工具所占的比例則低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到東部海岸國家風景區使用的交通工具，以自小客車(45.10%)的比例較高，其次依序為臺鐵(火車)(24.03%)、機車(19.04%)、船舶(17.38%)、大型遊覽車(17.19%)、飛機(10.17%)、出租汽車(6.84%)、小型巴士(5.91%)、公／民營客運(5.36%)、計程車(4.99%)；其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 35.49%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為自小客車，其次為機車(17.93%)及大型遊覽車(11.65%)，再其次為出租汽車(5.18%)及小型巴士(3.51%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%；此外，有 17.01%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點旅遊的主要、次要原因，有 86.88%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為親朋好友推薦(20.33%)、品嚐當地美食(16.08%)、順道而來(12.75%)、距離遠近／假期長短(11.65%)、文化巡禮(7.76%)、交通便利(7.39%)、遊憩設施(6.10%)、學校／公司或參加的團體安排(5.73%)、運動健身(3.51%)；而其他原因所占的比例則低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 55.27%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人，其次是朋友／同事(46.21%)，7.02%的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例僅占 5.36%。

年齡在 60 歲~69 歲(73.33%)、教育程度越低、家管／退休／無業(70.91%)、本國籍(58.78%)、調查遊憩景點為三仙台(62.18%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得為 3 萬元～未滿 5 萬元(54.44%)的受訪遊客，旅遊的同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

女性(9.54%)、年齡在 20 歲~29 歲(15.38%)、教育程度為大專及以上(8.72%)、學生(35.29%)、無經常性收入或沒有收入(17.07%)、調查遊憩景點為綠島(14.56%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「同學」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，在東部海岸國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 33.27% 的受訪遊客表示，只會在東部海岸國家風景區內的景點遊玩，而有 66.73% 的受訪遊客表示，會去東部海岸國家風景區以外的景點遊玩。

居住在國外地區(85.00%)、中國大陸籍(86.17%)、調查遊憩景點為三仙台(79.83%)的受訪遊客，會到東部海岸國家風景區以外的景點遊玩的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 29.21% 的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為 2 天 1 夜，其次，有 26.06% 受訪遊客在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為 3 天 2 夜，15.53% 受訪遊客在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為 1 天(4 小時以上)，不過夜，有 13.12% 受訪遊客在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，而停留 5 天以上(9.24%)、4 天 3 夜(6.84%)的受訪遊客比例相對較低；此外，在東部海岸國家風景區平均旅遊天數為 2.32 天。

居住在金馬地區(50.00%)的受訪遊客，在東部海岸國家風景區內旅遊「半天(4 小時以下)」及「4 天 3 夜」的比例高於其他居住地區的受訪遊客。

個人每月平均所得未滿 3 萬元(43.14%)、居住地區為南部地區(45.30%)、調查遊憩景點為綠島(40.78%)的受訪遊客，在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為「2 天 1 夜」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-B3】

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 386 位表示在東部海岸國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在東部海岸國家風景區內住宿的方式。其中，以住宿方式為民宿(58.81%)的比例最高，其次為旅館(38.34%)；而其他住宿的方式比例皆低於 6.00%。

年齡為 70 歲及以上(73.33%)、家管／退休／無業(57.53%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(62.96%)、調查遊憩景點為石梯坪(46.62%)等特質的受訪遊客，在東部海岸國家風景區住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(76.04%)、教育程度越高、學生(73.08%)、調查遊憩景點為綠島(69.31%)等特質的受訪遊客，在東部海岸國家風景區住宿方式為「民宿」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-B3.1】

(四) 重遊意願

有 97.41%的受訪遊客表示，未來願意再重遊東部海岸國家風景區內的景點，有 2.59%受訪遊客表示，未來不願意再重遊東部海岸國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與自變項「性別」未達到統計顯著差異；而在「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-7-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 14 位²不願意再重遊東部海岸國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(78.57%)的比例最高，其次為交通不便(21.43%)；而環境髒亂、遊憩設施差、花費太高、交通壅塞等原因，其比例皆為 7.14%。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 88.17%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為美食活動(23.48%)、運動型活動(22.37%)、文化體驗活動(15.90%)、其他休閒活動(13.49%)、遊樂園活動(2.59%)。

年齡為 70 歲及以上(96.30%)、調查遊憩景點為石梯坪(92.20%)等特質的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例高於其他類別的受訪遊客。

年齡層越低、學生(41.18%)、調查遊憩景點為綠島(65.05%)等特質的受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

²本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

個人每月平均所得為未滿 3 萬元(33.33%)的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

調查遊憩景點為綠島(28.16%)的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內自然賞景活動的 477 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(92.03%)的比例最高，其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(24.95%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(17.61%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(11.74%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(9.85%)。

年齡為 50 歲~59 歲(100.00%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(97.85%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

國籍為其他國籍(57.14%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他國籍的受訪遊客。

調查遊憩景點為石梯坪(14.43%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

女性(21.61%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於男性受訪遊客。

【詳見附表 4-7-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內文化體驗活動的 86 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以原住民文化體驗(51.16%)以及觀賞文化古蹟(47.67%)的比例較高，其次為表演節目欣賞(15.12%)及節慶活動(11.63%)(如博覽會、美食展、旅展等)；而其餘活動項目偏好比例均不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內運動型活動的 121 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(63.64%)的比例最高，其次依序為騎協力車／單車(27.27%)、釣魚(13.22%)、泛舟／划船(10.74%)；而其餘活動項目偏好比例均不及 5.00%。

調查遊憩景點為綠島(91.04%)的受訪遊客，偏好「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為小野柳(61.54%)的受訪遊客，偏好「騎協力車／單車」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-7-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內遊樂園活動的 14 位³受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，有 57.14%表示偏好觀賞園區表演節目，也有 50.00%偏好遊覽園區特殊主題，而偏好水上遊樂活動(14.29%)以及偏好機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等)(7.14%)的比例，則相對較低。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內美食活動的 127 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(94.49%)的比例較高，其次依序為茗茶／喝咖啡／下午茶(17.32%)及健康養生料理體驗(6.30%)。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內其他休閒活動的 73 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，泡溫泉／做 SPA(65.75%)的比例較高，其次為駕車(汽機車)兜風(39.73%)；而乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(8.22%)以及商圈徒步購物(8.22%)的比例則較低。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對東部海岸國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 41.40%，評價為 80~89 分的有 44.55%，評價為 70~79 分的占 11.83%，評價為 69 分及以下的比例為 2.22%。

³本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-7-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.63 分，相對於 103 年下半年平均分數(83.22 分)較高，經 t 檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-2-1】

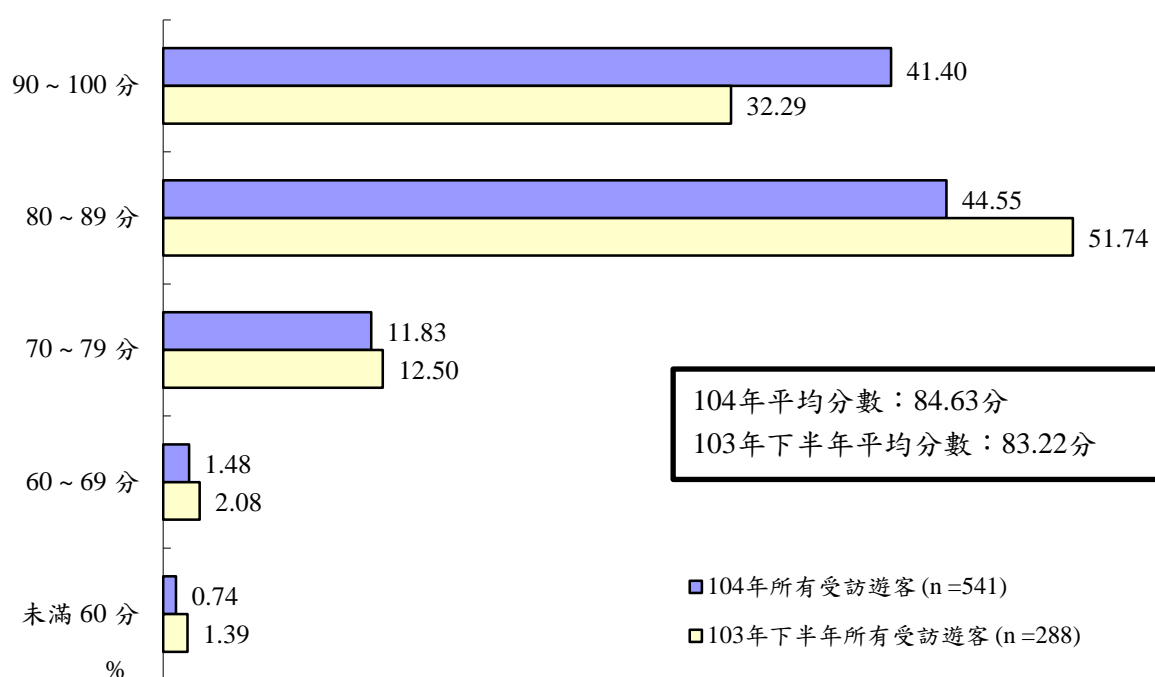


圖 5-2-1 東部海岸國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對東部海岸國家風景區整體滿意比例為 99.26%，受訪遊客對東部海岸國家風景區所提供各項服務滿意比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 環境美化綠化(99.45%)
3. 服務人員之服務態度(99.34%)
4. 景點內空間設計(98.70%)
5. 景點內服務設施(98.48%)
6. 提供之旅遊資訊服務(98.24%)
7. 引導指標或動線安排(97.53%)
8. 環境整潔(96.67%)
9. 停車位數量(95.70%)
10. 廁所清潔程度(95.51%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，東部海岸國家風景區整體滿意的平均分數為 83.87 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(87.61 分)、環境美化綠化(87.11 分)、景點內辦理的活動(85.71 分)、提供之旅遊資訊服務(85.39 分)、環境整潔(85.07 分)、停車位數量(84.57 分)、引導指標或動線安排(83.82 分)、景點內空間設計(83.10 分)、廁所清潔程度(83.07 分)、景點內服務設施(82.71 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 99.26%(非常滿意 36.23%+還算滿意 63.03%)。

經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-7-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有三項服務表現顯著上升，依序為廁所清潔程度(增加 4.89%)、提供之旅遊資訊服務(增加 3.54%)、引導指標或動線安排(增加 3.43%)；而其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-2-2】

表 5-2-1 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	43.25	40.85	0.55	0.00	15.34	541
2.景點內服務設施	31.61	63.96	1.29	0.18	2.96	541
3.景點內空間設計	33.64	64.33	1.11	0.18	0.74	541
4.引導指標或動線安排	36.78	58.23	2.40	0.00	2.59	541
5.環境美化綠化	48.98	50.46	0.55	0.00	0.00	541
6.環境整潔	43.62	53.05	3.33	0.00	0.00	541
7.停車位數量	36.78	45.47	3.51	0.18	14.05	541
8.廁所清潔程度	32.35	50.28	3.33	0.55	13.49	541
9.提供之旅遊資訊服務	31.98	40.11	1.11	0.18	26.62	541
10.景點內辦理的活動	0.55	0.74	0.00	0.00	98.71	541
11.整體上	36.23	63.03	0.74	0.00	-	541

表 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	51.09	48.25	99.34	0.66	0.00	0.66	87.61	458	99.34	99.25	0.09
2.景點內服務設施	32.57	65.90	98.48	1.33	0.19	1.52	82.71	525	98.48	97.54	0.94
3.景點內空間設計	33.89	64.80	98.70	1.12	0.19	1.30	83.10	537	98.70	98.25	0.45
4.引導指標或動線安排	37.76	59.77	97.53	2.47	0.00	2.47	83.82	527	97.53	94.10	3.43*
5.環境美化綠化	48.98	50.46	99.45	0.55	0.00	0.55	87.11	541	99.45	97.57	1.88
6.環境整潔	43.62	53.05	96.67	3.33	0.00	3.33	85.07	541	96.67	96.17	0.50
7.停車位數量	42.80	52.90	95.70	4.09	0.22	4.30	84.57	465	95.70	95.08	0.62
8.廁所清潔程度	37.39	58.12	95.51	3.85	0.64	4.49	83.07	468	95.51	91.42	4.89*
9.提供之旅遊資訊服務	43.58	54.66	98.24	1.51	0.25	1.76	85.39	397	98.24	94.70	3.54*
10.景點內辦理的活動	42.86	57.14	100.00	0.00	0.00	0.00	85.71	7	100.00	100.00	0.00
11.整體上	36.23	63.03	99.26	0.74	0.00	0.74	83.87	541	99.26	98.96	0.30

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。
2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。
3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。
4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內空間設計、環境美化綠化、環境整潔等 4 項。

【詳見圖 5-2-2】

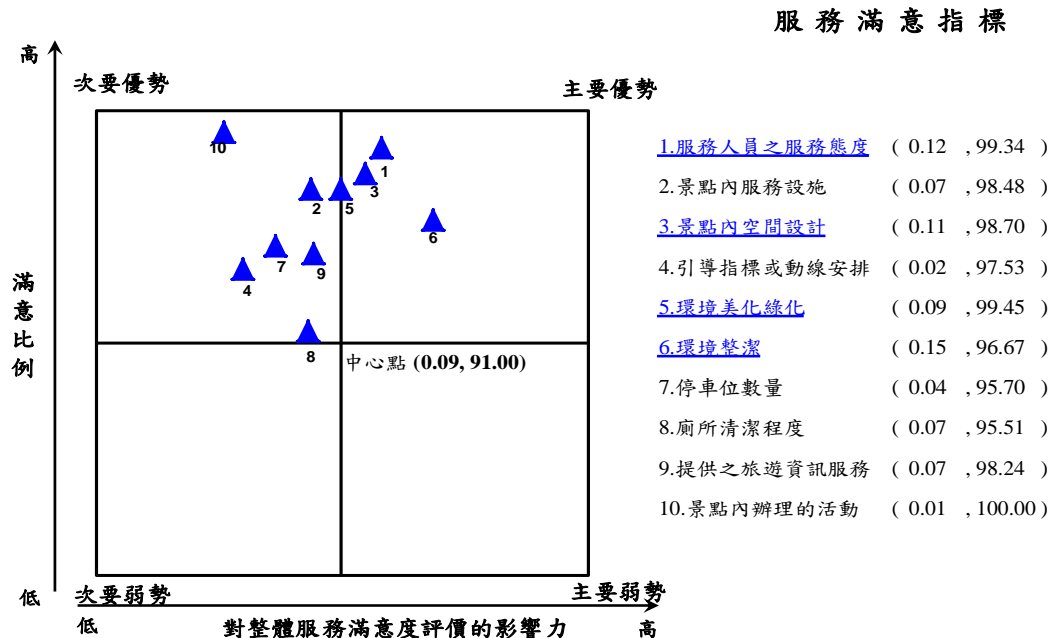


圖 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 50.28% 受訪遊客表示，這是第 1 次到訪東部海岸國家風景區，其次，有 19.04% 是第 5 次以上到訪，15.53% 是第 2 次到訪，11.28% 是第 3 次到訪，3.88% 是第 4 次到訪。

教育程度越高、學生(63.24%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(62.75%)、調查遊憩景點為綠島(60.19%)等特質的受訪遊客為「第 1 次」到訪東部海岸國家風景區的比例，較其他類別受訪遊客高。

【詳見附表 4-7-C3】

(七) 距離上次到訪時間

針對東部海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 269 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 28.62% 受訪遊客表示，上次到訪的時間為 3 年以上，其次依序為半年以內(23.42%)、半年~1 年以內(20.45%)及 1~2 年以內(17.47%)；而距離上次到訪時間為 2~3 年以內的比率为 10.04%。

(八) 與上次到訪經驗比較

針對東部海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 269 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，東部海岸國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 53.53% 的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多的占 22.30%；有 19.33% 認為稍有改善；有 1.86% 認為較差；另外有 2.97% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 33.46% 的受訪遊客表示有透過網路訂購相關旅遊產品，有 66.54% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

年齡為 40 歲~49 歲(40.45%)、教育程度越高、專技主管人員(48.89%)、居住在金馬地區(50.00%)、港澳籍(75.00%)、調查遊憩景點為綠島(53.40%)等特質的受訪遊客，到東部海岸國家風景區之前，有透過網站購買旅遊產品的比例較其他類別受訪遊客高。

【詳見附表 4-7-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 181 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 76.80% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)，其次依序為為火車票／高鐵票／客運車票(38.12%)、船票(15.47%)、套裝行程(11.60%)、機票(11.05%)；而網路訂購門票(3.31%)的比例則相對較低。

女性(19.35%)、調查遊憩景點在綠島(25.45%)等特質的受訪遊客到東部海岸國家風景區之前，透過網站購買「套裝行程」的比例，較其他類別受訪遊客高。

調查遊憩景點為小野柳(95.83%)的受訪遊客到東部海岸國家風景區之前，透過網站購買「旅館(含民宿)」的比例，較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

調查遊憩景點為綠島(45.45%)的受訪遊客到東部海岸國家風景區之前，透過網站購買「船票」的比例，較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

【詳見附表 4-7-D1.1】

(三) 消費情形

針對在東部海岸國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 30.50%受訪遊客表示，預計消費支出為 6,000 元以上，其次依序為 4,000 元~未滿 6,000 元(23.11%)、1,000 元~未滿 2,000 元(20.10%)；預計消費支出在 3,000 元~未滿 4,000 元(12.75%)、2,000 元~未滿 3,000 元(11.28%)比例相對較低；而預計消費支出在 500 元~未滿 1,000 元(5.18%)、200 元~未滿 500 元(2.40%)以及未滿 200 元(0.74%)均不及一成。

調查遊憩景點為綠島(74.76%)的受訪遊客，到東部海岸國家風景區預計消費支出為「4000 元以上」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

整體而言，在東部海岸國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$5,828，而在東部海岸國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 2.32 天，因此平均每日消費支出為 NT\$2,512。

【詳見附表 4-7-D2】

(四) 消費合理性

有 81.15%的受訪遊客表示，東部海岸國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 9.80%的受訪遊客表示，東部海岸國家風景區內的各項花費較貴(貴(9.24%)、很貴(0.55%))，有 0.92%的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.18%)、很便宜(0.74%))，而有 8.13%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內沒有花費。

第三節 澎湖國家風景區



澎湖群島自古以來就是東亞地區的航運要衝，台海間的重要屏障，更是漢人遠渡重洋、人文遷徙的中繼站。澎湖群島南北長約 60 餘公里、東西寬約 40 公里，散佈在北緯 23 度 9 分至 47 分、東經 119 度 18 分至 42 分之間。澎湖群島百座島嶼星羅棋佈在黑潮支流流經的海域，海洋資源豐富，群島總面積約 128 平方公里。本次澎湖國家風景區，遊客意見調查景點包含，「澎湖遊客中心」、「馬公機場」等二個景點。

本節以澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 67.05% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次，26.14% 是參加旅行社套裝旅遊；而參加機關／公司舉辦的旅遊(3.41%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.03%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.38%)等旅遊方式所佔比例，均低於 4.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(44.70%)獲得的比例最高，其次依序為親友／同事／同學(36.74%)、手機上網(32.58%)、旅行社(16.29%)，而透過電子媒體(7.58%)、平面媒體(5.68%)、旅遊服務中心(4.55%)、旅遊展覽(2.27%)等來源管道獲得旅遊資訊的比例皆不及 8.00%；此外，有 12.12% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(57.14%)、教育程度越高、學生(56.25%)、調查遊憩景點為馬公機場(51.23%)等特質的受訪遊客，旅遊的相關資訊來源為「電腦網路」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 70 歲及以上(50.00%)、教育程度越高、學生(43.75%)、調查遊憩景點為澎湖遊客中心(23.53%)等特質的受訪遊客，旅遊的相關資訊來源為「手機上網」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

技術員／事務人員(34.78%)、調查遊憩景點為澎湖遊客中心(24.51%)等特質的受訪遊客，旅遊的相關資訊來源為「旅行社」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

教育程度國(初)中及以下(53.13%)，旅遊的相關資訊來源為「親友／同事／同學」的比例，高於其他教育程度的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 118 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(72.88%)的比例最多，其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(64.41%)、平板電腦(iPad...等)(30.51%)。

教育程度國(初)中及以下(71.43%)，上網查詢旅遊相關資訊使用的工具為「電腦(桌上型、筆記型電腦)」的比例，高於其他教育程度的受訪遊客。

年齡 70 歲及以上(100.00%)、教育程度為高中／職(75.00%)、專技主管人員(80.95%)，上網查詢旅遊相關資訊使用的工具為「智慧型手機 (iPhone...等)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 82.95%的受訪遊客表示，從出發地到澎湖國家風景區最主要利用的交通工具是飛機，其次依序為船舶(14.02%)；而其他的交通工具所占比例則低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到澎湖國家風景區利用的交通工具，以飛機(85.98%)的比例最高，其次依序為船舶(20.83%)、機車(16.29%)、大型遊覽車(10.98%)、自小客車(7.95%)、公／民營客運(4.17%)、計程車(4.17%)；而其他的交通工具所占比例則低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 36.36%受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為機車，其次依序為大型遊覽車(20.83%)、出租汽車(10.23%)、自小客車(9.85%)、公／民營客運(3.79%)、小型巴士(3.79%)、計程車(3.03%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%；此外，有 7.20%的受訪遊客表示沒有到澎湖國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點旅遊的主要、次要原因，有 63.64% 的受訪遊客表示，選擇此景點的原因為景觀優美比例最高，其次為親朋好友推薦(25.00%)，再其次為品嚐當地美食(13.26%)、距離遠近／假期長短(13.26%)、學校／公司或參加的團體安排(11.74%)、遊憩設施(10.98%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(10.61%)；而文化巡禮(8.71%)、順道而來(7.95%)等其他原因所占比例皆低於一成。

(六) 旅遊同伴

有 55.30% 的受訪遊客，此次旅遊的同伴為朋友／同事，其次，有 54.17% 是與家人同遊，而旅遊同伴為同學比例為 0.38% 相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 5.68%。

年齡為 70 歲及以上(75.00%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(66.67%)與 10 萬元及以上(66.67%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

教育程度為高中／職(68.85%)、調查遊憩景點在澎湖遊客中心(66.67%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，在澎湖國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 89.77% 的受訪遊客表示，只會在澎湖國家風景區內的景點遊玩，而有 10.23% 的受訪遊客表示，會去澎湖國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 51.14% 的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內旅遊的天數為 3 天 2 夜，其次依序為 2 天 1 夜(18.94%)、4 天 3 夜(18.56%)、5 天以上(9.47%)、停留 1 天(4 小時以上)，不過夜(1.89%)；而沒有受訪遊客只停留半天(4 小時以下)；此外，在澎湖國家風景區平均旅遊天數為 3.15 天。

調查遊憩景點在澎湖遊客中心(62.75%)的受訪遊客，在澎湖國家風景區內旅遊天數為「3 天 2 夜」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-B3】

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 259 位表示在澎湖國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在澎湖國家風景區內住宿的方式。其中，48.26% 住宿在旅館最高，其次，住在民宿的比例有 42.08%；而住在親友家(含自家)(9.27%)以及住在招待所或活動中心(5.41%)的比例相對較低。

年齡為 70 歲及以上(75.00%)、教育程度越低、家管／退休／無業(63.41%)、調查遊憩景點為澎湖遊客中心(64.65%)等特質的受訪對象，在澎湖國家風景區旅遊的住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(58.33%)、教育程度越高、調查遊憩景點為馬公機場(47.50%)等特質的受訪對象，在澎湖國家風景區旅遊的住宿方式為「民宿」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為馬公機場(13.13%)的受訪對象，在澎湖國家風景區旅遊的主要住宿方式為「親友家(含自家)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-B3.1】

(四) 重遊意願

有 98.86% 的受訪遊客表示，以後願意再重遊該澎湖國家風景區內的景點，有 1.14% 的受訪遊客表示以後不願意再重遊澎湖國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」未達到統計顯著差異；而在「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-8-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 3 位⁴表示不願意再重遊澎湖國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因，其中，因為缺乏特色、交通不便、遊憩設施差等原因而不願意再重遊澎湖國家風景區的比例皆為 33.00%。

⁴本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 59.85%的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為美食活動(35.23%)、運動型活動(32.20%)、文化體驗活動(30.68%)；而其他休閒活動(13.26%)、遊樂園活動(7.20%)的比例則相對較低。

教育程度越高的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「自然賞景活動」的比例越高。

調查遊憩景點為馬公機場(35.19%)的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「文化體驗活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

男性(41.27%)、技術員／事務人員(56.52%)等特質的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得未滿 3 萬元(52.08%)的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「美食活動」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

個人每月平均所得未滿 3 萬元(33.33%)、調查遊憩景點為馬公機場(16.67%)等特質的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內自然賞景活動的 158 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(92.41%)的比例最高，其次依序為觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(20.89%)、森林步道健行／露營／登山／溯溪(15.82%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(15.82%)及觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(11.39%)。

男性(18.57%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例，高於女性受訪遊客。

個人每月平均所得為 10 萬元及以上的受訪遊客(44.44%)，偏好「觀賞日出、雪景、星象等自然景觀」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內文化體驗活動的 81 位受訪遊客，進一步追問文化體驗活動中喜歡的項目。其中，以觀賞文化古蹟(59.26%)的比例最高，其次依序為節慶活動(24.69%)、表演節目欣賞(23.46%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(14.81%)；而懷舊體驗(9.88%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、播茶等)(7.41%)、戰地文化體驗(如：馬祖國家風景區)(7.41%)、宗教活動(1.23%)的比例皆不及一成。

調查遊憩景點為馬公機場(29.82%)的受訪遊客，偏好「表演節目欣賞」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-8-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內運動型活動的 85 位受訪遊客，進一步追問運動型活動中其喜歡的項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(83.53%)的比例最高，其次依序為釣魚(31.76%)、泛舟／划船(9.41%)、騎協力車／單車(4.71%)，慢跑／馬拉松(2.35%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內遊樂園活動的 19 位⁵受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，全部(100.00%)受訪遊客均表示偏好水上遊樂活動。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內美食活動的 93 位受訪遊客，進一步追問美食活動中其喜歡的項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(98.92%)最高，而茗茶／喝咖啡／下午茶(7.53%)、健康養生料理體驗(6.45%)等比例皆低於 8.00%。

⁵本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內其他休閒活動的 35 位受訪遊客，進一步追問其他休閒活動中其喜歡的項目；其中，以駕車(汽機車)兜風(48.57%)的比例最高，其次依序為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(42.86%)、商圈徒步購物(34.29%)。

男性(86.67%)的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「駕車(汽機車)兜風」的比例，高於女性受訪遊客。

女性(50.00%)的受訪遊客，在澎湖國家風景區內喜歡「商圈徒步購物」的比例，高於男性受訪遊客。

【詳見附表 4-8-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 38.26% 受訪遊客對澎湖國家風景區整體滿意度評價為 90~100 分，49.24% 評價為 80~89 分，10.23% 評價為 70~79 分，有 2.27% 評價為 69 分及以下。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 84.56 分，相對於 103 年下半年總平均分數 84.12 分較高，經 t 檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達統計上顯著差異。

【詳見圖 5-3-1】

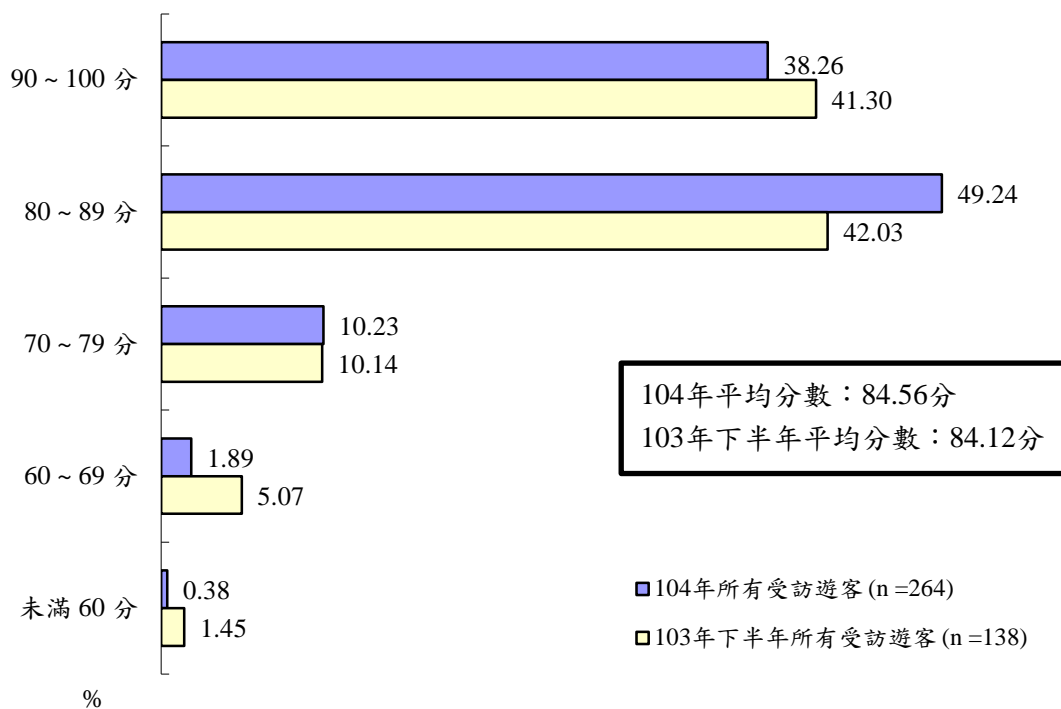


圖 5-3-1 澎湖國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對澎湖國家風景區整體滿意比例為 99.62%，詢問受訪遊客對澎湖國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 提供之旅遊資訊服務(100.00%)
2. 景點內空間設計(99.61%)
3. 服務人員之服務態度(99.60%)
4. 景點內服務設施(99.23%)
5. 廁所清潔程度(98.39%)
6. 景點內辦理的活動(97.87%)
7. 環境整潔(97.35%)
8. 環境美化綠化(97.35%)
9. 停車位數量(97.14%)
10. 引導指標或動線安排(93.75%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，澎湖國家風景區整體滿意的平均分數為 83.71 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(87.20 分)、景點內辦理的活動(86.70 分)、提供之旅遊資訊服務(85.36 分)、環境美化綠化(83.90 分)、環境整潔(83.90 分)、景點內服務設施(83.62 分)、景點內空間設計(83.01 分)、廁所清潔程度(82.76 分)、停車位數量(82.62 分)、引導指標或動線安排(80.47 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 99.62%(非常滿意 35.23%+還算滿意 64.39%)。

經由交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-8-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，廁所清潔程度(增加 6.72%)顯著上升，其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-3-2】

表 5-3-1 澎湖國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	46.59	47.73	0.38	0.00	5.30	264
2.景點內服務設施	34.85	63.26	0.76	0.00	1.14	264
3.景點內空間設計	31.82	65.91	0.38	0.00	1.89	264
4.引導指標或動線安排	27.65	63.26	5.68	0.38	3.03	264
5.環境美化綠化	38.26	59.09	2.65	0.00	0.00	264
6.環境整潔	38.64	58.71	2.27	0.38	0.00	264
7.停車位數量	26.52	50.76	2.27	0.00	20.45	264
8.廁所清潔程度	31.06	61.36	1.14	0.38	6.06	264
9.提供之旅遊資訊服務	34.85	49.24	0.00	0.00	15.91	264
10.景點內辦理的活動	8.71	8.71	0.38	0.00	82.20	264
11.整體上	35.23	64.39	0.38	0.00	-	264

表 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	49.20	50.40	99.60	0.40	0.00	0.40	87.20	250	99.60	94.74	4.86
2.景點內服務設施	35.25	63.98	99.23	0.77	0.00	0.77	83.62	261	99.23	96.97	2.26
3.景點內空間設計	32.43	67.18	99.61	0.39	0.00	0.39	83.01	259	99.61	98.50	1.11
4.引導指標或動線安排	28.52	65.23	93.75	5.86	0.39	6.25	80.47	256	93.75	91.60	2.15
5.環境美化綠化	38.26	59.09	97.35	2.65	0.00	2.65	83.90	264	97.35	94.78	2.57
6.環境整潔	38.64	58.71	97.35	2.27	0.38	2.65	83.90	264	97.35	94.81	2.54
7.停車位數量	33.33	63.81	97.14	2.86	0.00	2.86	82.62	210	97.14	98.23	-1.09
8.廁所清潔程度	33.06	65.32	98.39	1.21	0.40	1.61	82.76	248	98.39	91.67	6.72*
9.提供之旅遊資訊服務	41.44	58.56	100.00	0.00	0.00	0.00	85.36	222	100.00	93.08	6.92
10.景點內辦理的活動	48.94	48.94	97.87	2.13	0.00	2.13	86.70	47	97.87	100.00	-2.13
11.整體上	35.23	64.39	99.62	0.38	0.00	0.38	83.71	264	99.62	98.55	1.07

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、廁所清潔程度等 3 項服務指標。

【詳見圖 5-3-2】

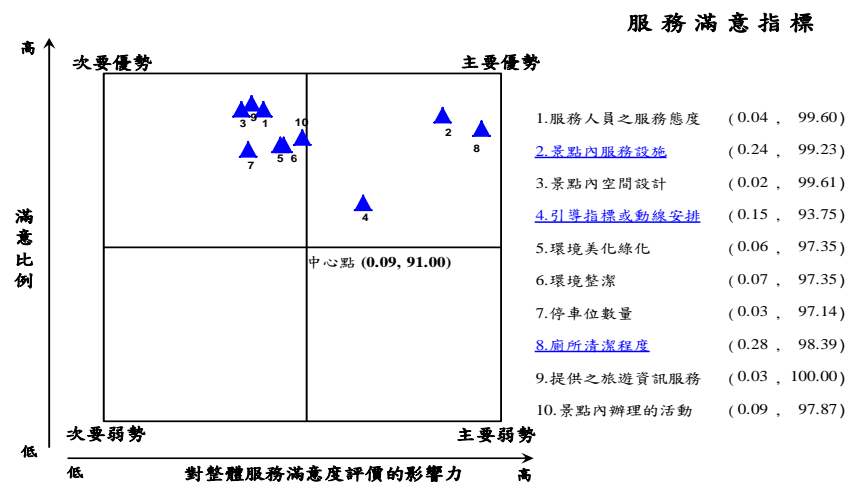


圖 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 53.41% 的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪澎湖國家風景區，其次為第 2 次到訪 (23.48%)，第 5 次以上到訪的比例為 11.36%，第 3 次到訪的比例為 8.33%，第 4 次到訪的比例為 3.41%。

女性(56.52%)的受訪遊客第 1 次到訪澎湖國家風景區的比例高於男性的受訪遊客。

(五) 距離上次到訪時間

針對澎湖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 123 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 47.97% 受訪遊客表示，距離上次到訪的時間為 3 年以上，其次依序為半年~1 年以內(16.26%)，半年以內(15.45%)，1~2 年以內(11.38%)及 2~3 年以內(8.94%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對澎湖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 123 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，澎湖國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 42.28% 的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多的占 30.08%，認為稍有改善的占 19.51%，有 3.25% 認為較差；另外有 4.88% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 22.73% 的受訪遊客表示，本次到訪澎湖國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 77.27%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 60 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何；其中，透過網路訂購機票(75.00%)的比例最高，其次為旅館(含民宿)(53.33%)，再其次為透過網路訂購套裝行程的(6.67%)以及門票(5.00%)，而訂購其他產品的比例均低於 2.00%。

(三) 消費情形

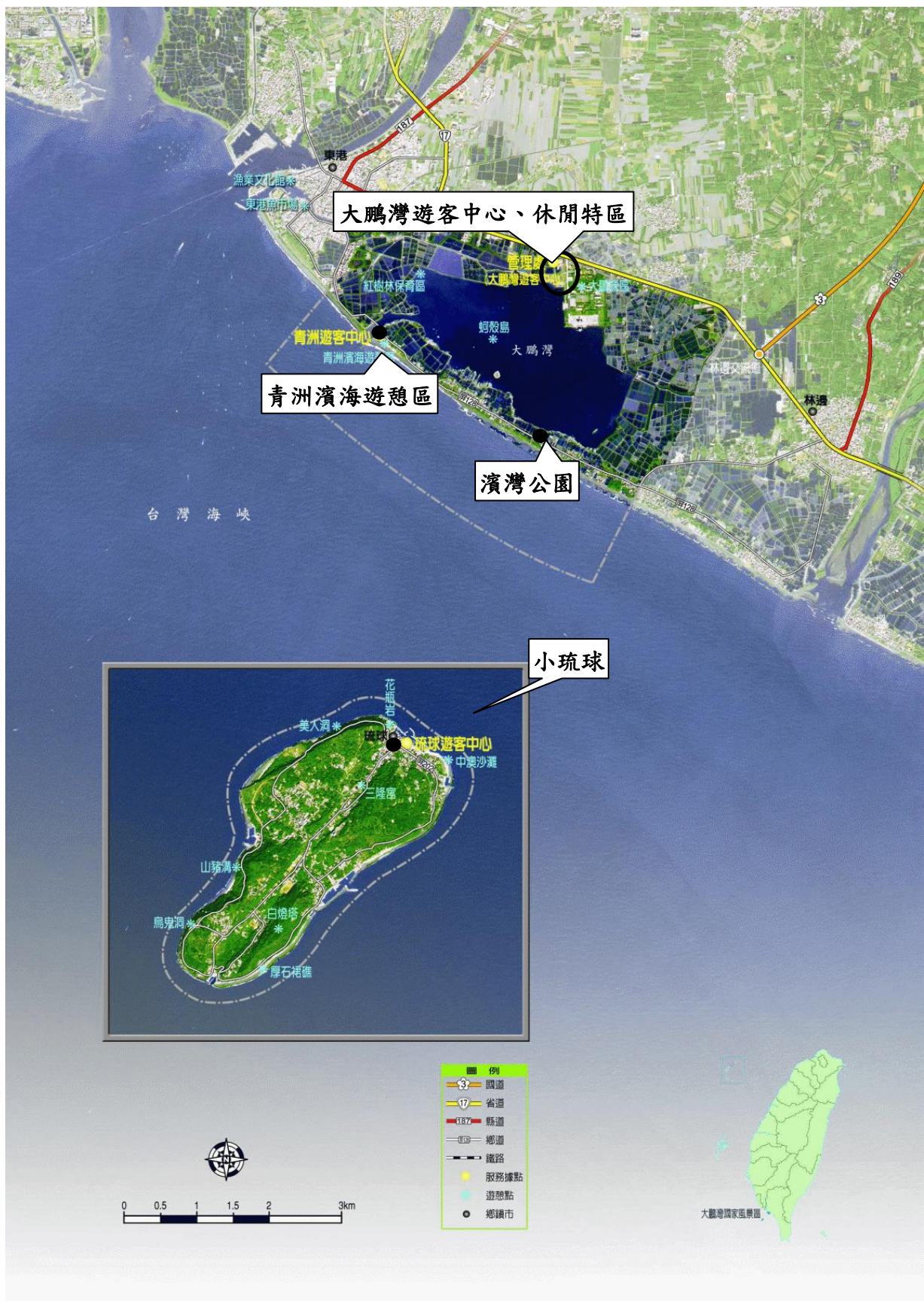
針對在澎湖國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 72.73% 受訪遊客表示，預計消費支出為 6,000 元以上，比例為最高；其次依序為 4,000 元~未滿 6,000 元(17.05%)、3,000 元~未滿 4,000 元(6.06%)；而預計消費支出在 3,000 元以下的受訪遊客比例不到 5.00%。

在澎湖國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$8,738；而澎湖國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 3.15 天，因此平均每日消費支出為 NT\$2,774。

(四) 消費合理性

有 76.14% 的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內的各項花費合理(還好, 可以接受); 有 12.12% 的受訪遊客認為，澎湖國家風景區內的各項花費較貴(貴(9.47%)、很貴(2.65%))，有 0.76% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.38%)、很便宜(0.38%))，另有 10.98% 的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內沒有任何花費。

第四節 大鵬灣國家風景區



大鵬灣國家風景區包括兩大風景特定區，分別為大鵬灣風景特定區與琉球風景特定區，交通部八十五年十一月二十二日公告大鵬灣風景特定區經營管理範圍，北以台十七號及屏六十三號縣道為界，東以林邊鄉界接現有排水溝堤轉屏一二八之一及一二八縣道為界，南以海岸高潮線起算六〇〇公尺海域為界，西以東港現有都市計畫住宅區線連接東港鎮新溝為界，另於八十九年公告琉球風景特定區併入大鵬灣國家風景區之範圍為琉球本島及海域，面積總計 2,764.2 公頃。本次大鵬灣國家風景區，遊客意見調查景點包含，「小琉球」、「大鵬灣遊客中心、休閒特區」、「濱灣公園」及「青洲濱海遊憩區」四個景點。

本節以大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 86.06% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，7.09% 是參加機關／公司舉辦的旅遊，2.69% 為參加旅行社套裝旅遊，2.44% 為參加其他團體舉辦的旅遊；其他旅遊方式所占比例皆不超過 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友／同事／同學(34.72%) 獲得旅遊資訊比例最高；其次依序為電腦網路(24.94%)、手機上網(15.65%)；而透過電子媒體(5.13%)、旅行社(3.42%)、平面媒體(3.18%)、及旅遊服務中心(1.71%)、旅遊展覽(0.98%)，獲得旅遊資訊的比例不及 6.00%；此外，有 33.01% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

男性(5.05%)的受訪遊客，透過「平面媒體」取得旅遊資訊的比例，高於女性的受訪遊客。

年齡為 30 歲~39 歲(41.76%)、調查遊憩景點為小琉球(32.35%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。

年齡為 20 歲~29 歲(24.36%)、調查遊憩景點為小琉球(21.57%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 12 歲~19 歲(64.71%)、學生(60.76%)、調查遊憩景點為小琉球(50.98%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-9-A1】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 102 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(62.75%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(52.94%)、平板電腦(iPad...等)(16.67%)，而透過 GPS(衛星導航／定位系統、全球定位系統)(0.98%)的比例較低。

男性(66.00%)、教育程度為高中、職(60.87%)等特質的受訪遊客，使用「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 12 歲~19 歲(83.33%)、調查遊憩景點在青洲濱海遊憩區(77.78%)等特質的受訪遊客，使用「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-9-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 66.01%的受訪遊客表示，從出發地到大鵬灣國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(10.27%)、機車(9.54%)、臺鐵(火車)(2.69%)、船舶(2.69%)、高鐵(2.44%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%相對較低。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(68.70%)的比例最高，其次依序為船舶(24.21%)、機車(11.98%)、大型遊覽車為(10.51%)；而其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 19.32%受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次依序為機車(5.13%)、自行車／協力車(2.44%)；其他交通工具所占的比例皆低於 2.00%，此外，有 69.44%的受訪遊客沒有到訪大鵬灣國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點的主要、次要原因，有 61.12%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為順道而來(26.89%)、親朋好友推薦(21.76%)、遊憩設施(18.58%)、品嚐當地美食(14.91%)、交通便利(14.91%)、距離遠近／假期長短

(12.47%)、交通便利(7.82%)、學校／公司或參加的團體安排(7.82%)、運動健身(6.60%)；而其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 66.01%的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 39.36%是與朋友／同事同遊，有 4.65%受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 6.11%。

年齡為 60 歲~69 歲(83.33%)、家管／退休／無業(82.61%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(81.42%)、調查遊憩景點為青洲濱海遊憩區(82.52%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低，旅遊同伴為家人的比例則越高。

年齡為 20 歲~29 歲(55.13%)、農林漁牧及體力工作者(51.52%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(51.14%)、調查遊憩景點為小琉球(63.73%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-9-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 68.22%的受訪遊客表示，只會在大鵬灣國家風景區內的景點遊玩，另有 31.78%的受訪遊客表示會去大鵬灣國家風景區外的景點遊玩。

調查遊憩景點在大鵬灣遊客中心／休閒特區(50.49%)的受訪遊客，會到大鵬灣國家風景區以外的景點遊玩的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-9-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 57.21%的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次，停留 2 天 1 夜的比例為 23.47%；有 16.14%受訪遊客停留 1 天(4 小時以下)，不過夜；2.44%的受訪遊客停留 3 天 2 夜；0.49%的受訪遊客停留 5 天以上；0.24%的受訪遊客停留 4 天 3 夜；在大鵬灣國家風景區內旅遊平均天數為 3.15 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 109 位表示在大鵬灣國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在大鵬灣國家風景區內住宿的方式；其中，以民宿(85.65%)的比例最高，其次為住在旅館(12.84%)；而其他住宿方式所占比例皆不超過 3.00%。

(四) 重遊意願

有 98.29%的受訪遊客表示，以後願意再重遊大鵬灣國家風景區內的景點；有 1.71%受訪遊客表示，以後不願意重遊大鵬灣國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-9-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 7 位⁶表示不願意再重遊大鵬灣國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因；其中，以交通不便的比例最高(57.14%)，其次依序為缺乏特色(42.86%)、遊憩設施差(14.29%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 90.71%的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次依序為美食活動(41.08%)、運動型活動(38.14%)、其他休閒活動(22.98%)；而偏好文化體驗活動(11.98%)、遊樂園活動(8.80%)的比例相對較低。

學生(58.23%)、調查遊憩景點在小琉球(50.98%)等特質的受訪遊客在大鵬灣國家風景區內喜歡「運動型活動」的受訪遊客，所占比例較其他類別的受訪遊客高；年齡層越低、教育程度越高、個人每月平均所得越低等特質的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區內喜歡「運動型活動」的比例也越高。

⁶本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

年齡 12 歲~19 歲(23.53%)、學生(21.52%)、無經常性收入或沒有收入(14.16%)等特質的遊客，喜歡「遊樂園活動」比例較其他類別高。

年齡 20 歲~29 歲(55.13%)的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例較其他年齡層的受訪遊客高。

調查遊憩景點在濱灣公園(36.63%)的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

【詳見附表 4-9-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內自然賞景活動的 371 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(95.96%)的比例最高；其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(12.94%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(10.78%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(9.16%)及觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(8.09%)。

年齡為 20 歲~29 歲(20.29%)、學生(19.12%)、調查遊憩景點在小琉球(23.40%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」比例較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-9-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內文化體驗活動的 49 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(55.10%)的比例最高；其次依序為節慶活動(36.73%)、表演節目欣賞(24.49%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(22.45%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(16.33%)、宗教活動(8.16%)及參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)(6.12%)。

女性(67.86%)的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例較男性的受訪遊客高。

【詳見附表 4-9-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內文化體驗活動的 156 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(61.54%)的比例最高；其次依序為騎協力車／單車(20.51%)、其他(如大鵬灣區內賽車場觀賞賽車)(17.95%)、泛舟／划船(13.46%)，而釣魚(5.77%)、球類運動(如高爾夫、網球、籃球、羽球等)(3.85%)、慢跑／馬拉松(3.85%)及觀賞球賽(如棒球、籃球、網球等)(3.21%)等項目比例低於 6.00%。

年齡為 20 歲~29 歲(80.49%)、調查遊憩景點為小琉球(92.31%)等特質的受訪遊客，偏好「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，較其他類別的受訪遊客高。

調查遊憩景點為大鵬灣遊客中心／休閒特區(31.58%)的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區內喜歡「騎協力車／單車」的比例較其他遊憩景點的受訪遊客高。

【詳見附表 4-9-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內遊樂園活動的 36 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，有 63.89%表示偏好水上遊樂活動的比例最高；其次依序為偏好機械遊樂活動（如碰碰車、雲霄飛車等）(27.78%)、觀賞園區表演節目(22.22%)及遊覽園區特殊主題(11.11%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內美食活動活動的 168 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目，以表示偏好品嚐當地特產／特色美食(93.45%)的比例較高；其次為表示偏好茗茶／喝咖啡／下午茶的比例為 13.10%；而偏好健康養生料理體驗的則為 1.19%，比例較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內其他休閒活動的 93 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目，表示偏好乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(81.72%)的比例較高；其次依序為偏好駕車(汽機車)兜風(25.81%)及商圈徒步購物(7.53%)。

未婚(47.62%)、調查遊憩景點為小琉球(68.42%)等特質的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區內喜歡「駕車(汽機車)兜風」的比例較其他類別的受訪遊客多。

已婚(94.12%)的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區內喜歡「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例較其他婚姻狀況的受訪遊客多。

【詳見附表 4-9-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對大鵬灣國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 33.99%，評價為 80~89 分的有 43.77%，評價為 70~79 分的有 16.63%，評價為 69 分及以下有 5.62%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」自變項，達統計上顯著差異；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(47.87%)的受訪遊客對大鵬灣國家風景區整體服務滿意度評價為「80~100 分」的比例較男性的受訪遊客多。

【詳見附表 4-9-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 82.53 分，相對於 103 年下半年總平均分數(81.57 分)為高，經 t 檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達統計上顯著差異。

【詳見圖 5-4-1】

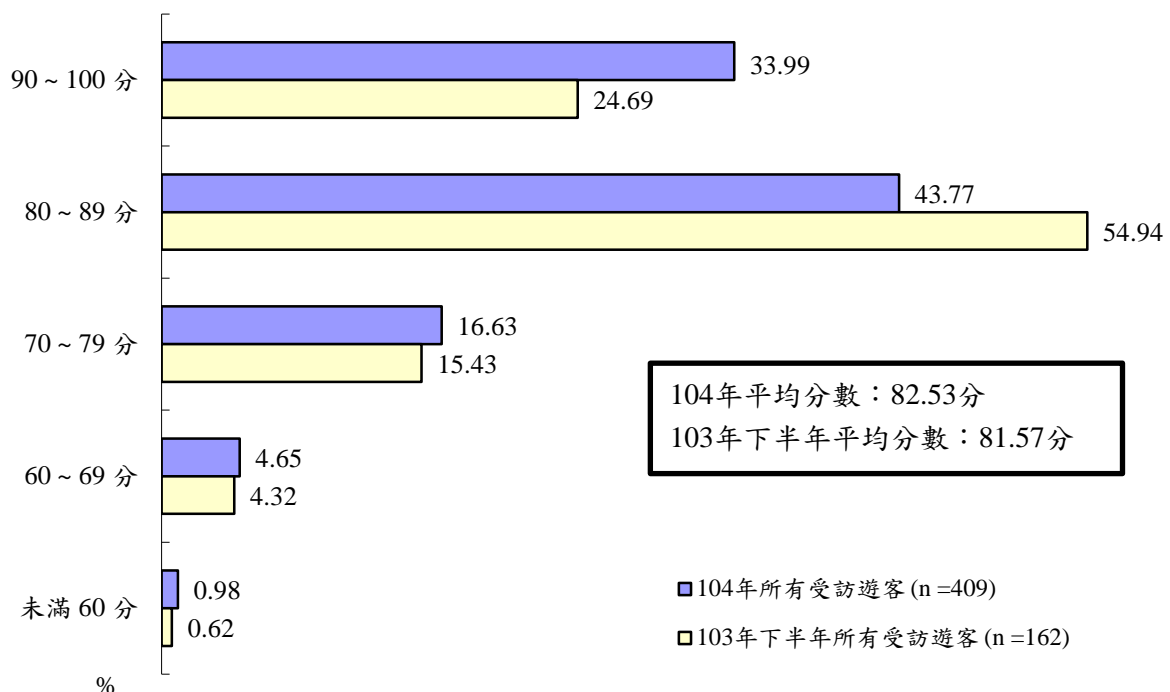


圖 5-4-1 大鵬灣國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對大鵬灣國家風景區整體滿意比例為 98.53%，受訪遊客對大鵬灣國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 提供之旅遊資訊服務(98.48%)
2. 服務人員之服務態度(98.18%)
3. 景點內空間設計(97.00%)
4. 環境整潔(96.81%)
5. 景點內服務設施(96.56%)
6. 停車位數量(94.13%)
7. 廁所清潔程度(94.07%)
8. 環境美化綠化(93.07%)
9. 景點內辦理的活動(92.31%)
10. 引導指標或動線安排(91.92%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，大鵬灣國家風景區整體滿意的平均分數為 82.70 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(85.48 分)、提供之旅遊資訊服務(85.14 分)、景點內辦理的活動(83.33 分)、環境整潔(82.62 分)、環境美化綠化(82.30 分)、停車位數量(82.27 分)、景點內空間設計(82.06 分)、廁所清潔程度(81.97 分)、景點內服務設施(81.88 分)、引導指標或動線安排(80.05 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 99.38%(非常滿意 20.99%+還算滿意 78.39%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有兩項服務表現顯著上升，依序為「引導指標或動線安排」(增加 6.76%)、「停車位數量」(增加 6.63%)，其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-4-2】

表 5-4-1 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	41.32	50.86	1.47	0.24	6.11	409
2.景點內服務設施	28.85	60.39	2.93	0.24	7.58	409
3.景點內空間設計	30.81	64.06	2.69	0.24	2.20	409
4.引導指標或動線安排	27.63	61.37	7.58	0.24	3.18	409
5.環境美化綠化	36.19	55.75	6.36	0.49	1.22	409
6.環境整潔	33.50	62.84	3.18	0.00	0.49	409
7.停車位數量	32.52	53.79	4.89	0.49	8.31	409
8.廁所清潔程度	28.12	49.39	4.65	0.24	17.60	409
9.提供之旅遊資訊服務	33.99	44.99	0.98	0.24	19.80	409
10.景點內辦理的活動	3.91	4.89	0.73	0.00	90.46	409
11.整體上	32.52	66.01	1.22	0.24	—	409

表 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	44.01	54.17	98.18	1.56	0.26	1.82	85.48	384	98.18	97.95	0.23
2.景點內服務設施	31.22	65.34	96.56	3.17	0.26	3.44	81.88	378	96.56	94.87	1.69
3.景點內空間設計	31.50	65.50	97.00	2.75	0.25	3.00	82.06	400	97.00	98.08	-1.08
4.引導指標或動線安排	28.54	63.38	91.92	7.83	0.25	8.08	80.05	396	91.92	85.16	6.76*
5.環境美化綠化	36.63	56.44	93.07	6.44	0.50	6.93	82.30	404	93.07	96.30	-3.23
6.環境整潔	33.66	63.14	96.81	3.19	0.00	3.19	82.62	407	96.81	95.06	1.75
7.停車位數量	35.47	58.67	94.13	5.33	0.53	5.87	82.27	375	94.13	87.50	6.63*
8.廁所清潔程度	34.12	59.94	94.07	5.64	0.30	5.93	81.97	337	94.07	91.38	2.69
9.提供之旅遊資訊服務	42.38	56.10	98.48	1.22	0.30	1.52	85.14	328	98.48	97.76	0.72
10.景點內辦理的活動	41.03	51.28	92.31	7.69	0.00	7.69	83.33	39	92.31	100.00	-7.69
11.整體上	32.52	66.01	98.53	1.22	0.24	1.47	82.70	409	98.53	99.38	-0.85

- 註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。
2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。
3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異，在卡方檢定顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下。
4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎。
平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中主要優勢指標有景點內服務人員服務態度、景點內空間設計、環境美化綠化及廁所清潔程度等 4 項。

【詳見圖 5-4-2】

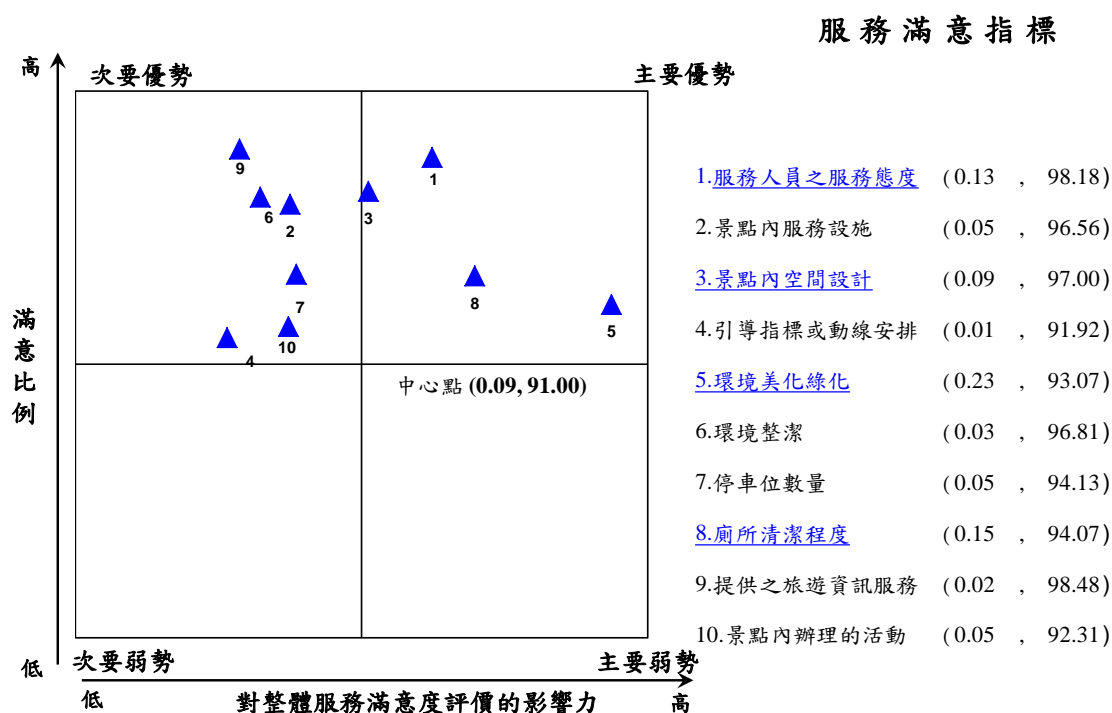


圖 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 50.61% 的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪大鵬灣國家風景區；其次，有 21.76% 是第 2 次到訪；第 5 次到訪占 15.89%；有 9.29% 是第 3 次到訪；第 4 次到訪的比例是 2.44%。

女性(52.13%)、調查景點為青洲濱海遊憩區(60.19%)等特質的受訪遊客，第一次到訪大鵬灣國家風景區的比例較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-9-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對大鵬灣國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 202 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久；其中，有 43.56% 的受訪遊客表示，上次到訪大鵬灣國家風景區的時間為半年以內；其次依序為 3 年以上(20.79%)、半年~1 年以內(15.84%)、1~2 年以內(11.88%)及 2~3 年以內(7.92%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對大鵬灣國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 202 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，大鵬灣國家風景區整體服務品質的感受；其中，有 46.53% 的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多占 27.72%；有 20.30% 認為稍有改善；認為比上次到訪經驗差的占 2.48%；另外有 2.97% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 11.49% 的受訪遊客表示，本次到訪大鵬灣國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品；沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 88.51%。

女性(15.17%)、年齡為 20 歲~29 歲(23.08%)、技術員／事務人員(20.00%)、調查遊憩景點為小琉球(28.43%)等特質的受訪遊客，表示有透過網路訂購相關旅遊產品的比例，較其他類別的受訪遊客高。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 47 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 57.45% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)的比例最高，其次為套裝行程(44.68%)，訂購船票的比例為 17.02%，訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例為 10.64%；而訂購門票以及其他旅遊產品均不到 5.00%。

未婚(60.00%)的受訪遊客，到大鵬灣國家風景區之前，有透過網站購買「套裝行程」的比例較其他婚姻狀況的受訪遊客高。

已婚(72.73%)的受訪遊客，到大鵬灣國家風景區之前，有透過網站購買「旅館(含民宿)」的比例較其他婚姻狀況的受訪遊客高。

(三) 消費情形

針對在大鵬灣國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 19.14% 受訪遊客表示，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元，其次依序為 500 元~未滿 1,000 元(16.67%)、200 元~未滿 500 元(15.43%)、3,000 元~未滿 4,000 元(14.20%)、2,000 元~未滿 3,000 元(12.35%)、4,000 元~未滿 6,000 元(11.73%)；而預計消費支出在 6,000 元以上以及未滿 200 元的比例均不及一成。

調查遊憩景點在青洲濱海遊憩區(36.89%)的受訪遊客，到大鵬灣國家風景區預計消費支出為「200 元~未滿 500 元」的比例較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

整體而言，在大鵬灣國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,795；而在大鵬灣國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.02 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,760。

【詳見附表 4-9-D2】

(四) 消費合理性

有 65.28% 的受訪遊客表示，大鵬灣國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 10.02% 的受訪遊客表示，大鵬灣國家風景區內的各項花費較貴(貴(8.56%)、很貴(1.47%))；有 7.09% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(5.38%)、很便宜(1.71%))；而有 17.60% 的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內沒有任何花費。

第五節 花東縱谷國家風景區



花東縱谷位於臺灣東隅，範圍縱貫花蓮、臺東兩縣，東自海岸山脈臺 9 線目視所及第 1 條山稜線，西至臺 9 線目視所及第 1 條山稜線，另包括木瓜溪沿岸至龍澗地區及南橫至利稻之臺 20 線公路沿線。南至臺東市都市計畫以北(即卑南鄉界即卑南溪南側以北)，北達花蓮溪、木瓜溪南側所為之花蓮、臺東兩縣縱谷平原，但不括範圍內 9 處都市計畫地區、東華大學特定區，總面積合計為 138,368 公頃。其所饒富的觀光遊憩資源，頗具多樣化，成為國人休閒旅遊的最佳選擇。本次在花東縱谷國家風景區，遊客意見調查景點包含，「新光兆豐休閒農場」、「鯉魚潭風景特定區」、「初鹿牧場」、「鹿野高台」等四個景點。

本節以花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 93.03% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加其他團體舉辦的旅遊(2.82%)、參加旅行社套裝旅遊(2.07%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(1.51%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.38%)及參加宗教團體舉辦的旅遊(0.19%)，皆低於 3.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(53.67%)獲得資訊的比例最高，其次依序為手機上網(40.49%)、親友／同事／同學(26.55%)，而平面媒體(7.91%)、電子媒體(6.97%)、旅行社(3.77%)、旅遊服務中心(2.26%)及旅遊展覽(0.56%)的比例皆低於一成；此外，未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 22.22%。

女性(3.77%)的受訪遊客，透過「旅遊服務中心」取得旅遊資訊的比例，高於男性的受訪遊客。

年齡為 30 歲~39 歲(63.68%)、專技主管人員(63.16%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(63.03%)、居住於國外地區(62.79%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例也越高。

年齡為 30 歲~39 歲(46.84%)、居住於中部地區(53.13%)、調查遊憩景點為初鹿牧場(48.00%)或鹿野高台(48.00%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客(42.82%)透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例也越高。

【詳見附表 4-10-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 285 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(78.95%)最多，其次為智慧型手機(iPhone...等)(75.44%)、平板電腦(iPad...等)(20.00%)、GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(3.86%)。

個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(83.78%)的受訪遊客，查詢旅遊相關資訊使用的工具為「電腦(桌上型、筆記型電腦)」的比例高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

已婚(25.16%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(40.00%)等特質的受訪遊客，查詢旅遊相關資訊使用的工具為「平板電腦(iPad...等)」的比例高於其他類別的受訪遊客。

居住在中部地區(87.18%)、調查遊憩景點為初鹿牧場(84.21%)等特質的受訪遊客，查詢旅遊相關資訊使用的工具為「智慧型手機(iPhone...等)」的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 54.80%的受訪遊客表示，從出發地到花東縱谷國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為臺鐵(火車)(22.98%)、機車(6.97%)、大型遊覽車(5.65%)、出租汽車(2.26%)、飛機(2.07%)、計程車(2.07%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(57.25%)的比例較高，其次依序為臺鐵(火車)(26.18%)、機車(13.94%)、出租汽車(9.42%)、大型遊覽車(7.53%)、觀光局臺灣好行接駁(3.77%)、計程車(3.20%)；而其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在花東縱谷國家風景區受訪遊客中，有 38.04%在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為自小客車，其次依序為機車(6.40%)、出租汽車(6.40%)、大型遊覽車(4.33%)、小型巴士(1.51%)、計程車(1.32%)、觀光局臺灣好行接駁(1.13%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 80.41%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為親朋好友推薦(23.92%)、品嚐當地美食(21.09%)、距離遠近／假期長短(18.08%)、交通便利(12.62%)、遊憩設施(12.62%)、順道而來(12.43%)、運動健身(6.03%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(5.46%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 4.00%。

(六) 旅遊同伴

有 63.65%的受訪遊客，其旅遊的同伴為家人，其次是朋友／同事(35.97%)，也有 4.14%的同伴是同學，而沒有旅遊同伴的比例占 3.77%。

年齡為 60 歲~69 歲(95.83%)、農林漁牧及體力工作者(73.17%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(73.11%)、居住在中部地區(73.44%)、調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(77.23%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(52.76%)、調查遊憩景點為鹿野高臺(43.00%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，在花東縱谷國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 33.52%的受訪遊客表示，只會在花東縱谷國家風景區內的景點遊玩，而有 66.48%的受訪遊客表示，會去花東縱谷國家風景區外的景點遊玩。

居住於國外地區(90.70%)的受訪遊客，會去花東縱谷國家風景區外的景點遊玩比例高於其他類別的受訪遊客；個人每月平均所得越高的受訪遊客會去花東縱谷國家風景區外的景點遊玩比例越高。

【詳見附表 4-10-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

在花東縱谷國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)以及 2 天 1 夜的受訪遊客均為 25.99%，其次依序為 1 天(4 小時以上)，不過夜(22.22%)、3 天 2 夜(19.40%)、4 天 3 夜(4.14%)、5 天以上(2.26%)；此外，在花東縱谷國家風景區內平均旅遊的天數為 1.73 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 275 位表示在花東縱谷國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在花東縱谷國家風景區內住宿的方式；其中，以民宿(55.27%)的比例最高，其次為旅館(41.09%)；而親友家(含自家)(7.27%)、露營(1.82%)、招待所或活動中心(0.73%)的比例皆不到 8.00%。

男性(46.94%)、農林漁牧及體力工作者(53.33%)、已婚(49.40%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(56.25%)、調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(68.52%)等特質的受訪遊客在花東縱谷國家風景區住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

未婚(67.29%)、調查遊憩景點為鹿野高臺(63.08%)等特質的受訪遊客在花東縱谷國家風景區住宿方式為「民宿」的比例高於其他類別受訪遊客。

【詳見附表 4-10-B3.1】

(四) 重遊意願

有 97.36%的受訪遊客表示，以後願意再重遊該花東縱谷國家風景區內的景點，有 2.64%受訪遊客表示以後不願意再重遊花東縱谷國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-10-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 14 位⁷表示不願意再重遊花東縱谷國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因；其中，以缺乏特色(50.00%)的比例最高，其次依序為交通不便(28.57%)、遊憩設施差(21.43%)、花費太高(21.43%)、環境髒亂(7.14%)、交通壅塞(7.14%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 83.99%的受訪遊客表示，在花東縱谷國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為運動型活動(24.86%)、美食活動(24.67%)、其他休閒活動(12.99%)、文化體驗活動(11.68%)、遊樂園活動(3.01%)。

學生(21.05%)的受訪遊客在花東縱谷國家風景區內喜歡「文化體驗活動」的比例高於其他工作別的受訪遊客。

學生(36.84%)、調查遊憩景點在鹿野高臺(35.00%)等特質的受訪遊客在花東縱谷國家風景區內喜歡「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點在初鹿牧場(39.00%)的受訪遊客在花東縱谷國家風景區內喜歡「美食活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

居住在中部地區(23.44%)、調查遊憩景點在鹿野高臺(23.00%)以及初鹿牧場(23.00%)等特質的受訪遊客，在花東縱谷國家風景區內喜歡「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高，在花東縱谷國家風景區內喜歡「其他休閒活動」的比例也越高。

【詳見附表 4-10-C1】

⁷本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內自然賞景活動的 446 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目；其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(71.75%)的比例最高，其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(38.12%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(25.11%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(18.16%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(15.02%)。

居住在中部地區(88.68%)、調查遊憩景點為鹿野高臺(90.36%)的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為鯉魚潭風景特定區(48.19%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡在 70 歲及以上(37.50%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(40.00%)、調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(50.00%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為初鹿牧場(26.14%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡 20 歲~29 歲(28.32%)、教育程度大專及以上(20.67%)、居住於國外地區(42.86%)、調查遊憩景點為鹿野高臺(22.89%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內文化體驗活動的 62 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目；其中，以觀賞文化古蹟(46.77%)的比例最高，其次依序為原住民文化體驗(40.32%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(20.97%)、節慶活動(16.13%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(12.90%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(12.90%)、表演節目欣賞(11.29%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(8.06%)、宗教活動(6.45%)、參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)(1.61%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內運動型活動的 132 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(48.48%)的比例最高，其次依序為泛舟／划船(31.06%)、飛行傘(19.70%)、滑草(19.70%)、游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(9.09%)、釣魚(3.79%)、攀岩(3.79%)、慢跑／馬拉松(3.79%)；而其他運動型活動均不超過 2.00%。

調查遊憩景點在鯉魚潭風景特定區(50.00%)的受訪遊客，偏好「泛舟／划船」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點在初鹿牧場(64.00%)的受訪遊客，偏好「騎協力車／單車」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

未婚(26.67%)的受訪遊客，偏好「飛行傘」的比例高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

女性(26.87%)的受訪遊客，偏好「滑草」的比例高於男性的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內遊樂園活動的 16 位⁸受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以水上遊樂活動(50.00%)的比例最高，其次依序為觀賞園區表演節目(37.50%)、遊覽園區特殊主題(31.25%)、機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等)(25.00%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內美食活動的 131 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(93.13%)的比例最高，其次依序為茗茶／喝咖啡／下午茶(17.56%)、健康養生料理體驗(2.29%)。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內其他休閒活動的 69 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA(46.38%)的比例最高，其次依序為乘坐熱氣球(39.13%)、駕車(汽機車)兜風(20.29%)、商圈徒步購物(10.14%)、乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(8.70%)。

⁸本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對花東縱谷國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 31.07%，評價為 80~89 分的有 49.72%，評價為 70~79 分占 15.63%，有 3.58% 評價為 69 分及以下。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」未達到統計上顯著差異，而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-10-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 82.34 分，相對於 103 年下半年總平均分數(80.92 分)為高，經 t 檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-5-1】

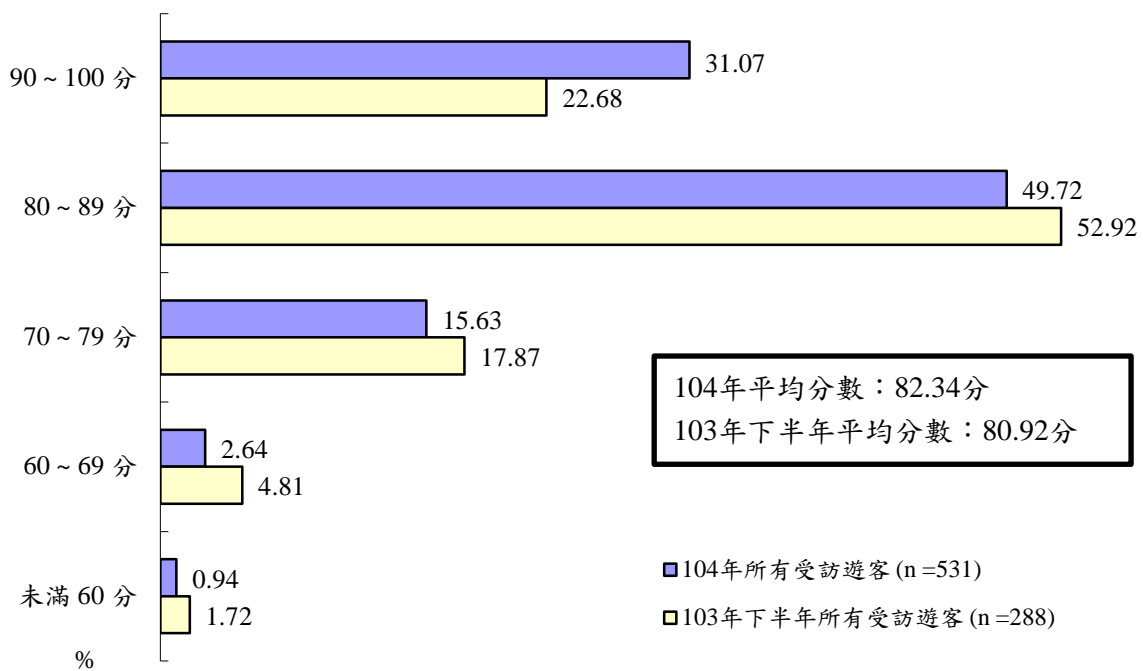


圖 5-5-1 花東縱谷國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對花東縱谷國家風景區整體滿意比例為 98.68%，受訪遊客對花東縱谷國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 服務人員之服務態度(99.09%)
3. 景點內空間設計(98.66%)
4. 環境美化綠化(98.49%)
5. 環境整潔(97.35%)
6. 景點內服務設施(97.28%)
7. 提供之旅遊資訊服務(97.10%)
8. 引導指標或動線安排(93.96%)
9. 停車位數量(93.67%)
10. 廁所清潔程度(92.81%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，花東縱谷國家風景區整體滿意的平均分數為 81.83 分，而各項滿意指標的平均分數依序為景點內辦理的活動(87.22 分)、環境美化綠化(86.25 分)、服務人員服務態度(84.75 分)、停車位數量(83.44 分)、環境整潔(83.36 分)、提供之旅遊資訊服務(82.97 分)、景點內空間設計(82.23 分)、引導指標或動線安排(81.09 分)、景點內服務設施(80.69 分)、廁所清潔程度(80.58 分)。

在「整體上」服務滿意比例為 98.68%(非常滿意 29.00%+還算滿意 69.68%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-7-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有四項服務表現顯著上升，依序為停車位數量(增加 11.55%)、廁所清潔程度(增加 6.81%)、環境整潔(增加 4.91%)、景點內空間設計(增加 3.17%)，其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-5-2】

表 5-5-1 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	33.33	48.96	0.56	0.19	16.95	531
2.景點內服務設施	25.05	69.11	2.26	0.38	3.20	531
3.景點內空間設計	30.13	66.85	0.94	0.38	1.69	531
4.引導指標或動線安排	29.76	61.02	5.46	0.38	3.39	531
5.環境美化綠化	46.52	51.60	1.32	0.19	0.38	531
6.環境整潔	36.35	60.64	2.26	0.38	0.38	531
7.停車位數量	36.35	47.27	5.08	0.56	10.73	531
8.廁所清潔程度	23.73	49.15	5.08	0.56	21.47	531
9.提供之旅遊資訊服務	27.31	48.40	2.07	0.19	22.03	531
10.景點內辦理的活動	4.14	4.33	0.00	0.00	91.53	531
11.整體上	29.00	69.68	0.94	0.38	-	531

表 5-5-2 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	40.14	58.96	99.09	0.68	0.23	0.91	84.75	441	99.09	99.19	-0.10
2.景點內服務設施	25.88	71.40	97.28	2.33	0.39	2.72	80.68	514	97.28	95.02	2.26
3.景點內空間設計	30.65	68.01	98.66	0.96	0.38	1.34	82.23	522	98.66	95.49	3.17*
4.引導指標或動線安排	30.80	63.16	93.96	5.65	0.39	6.04	81.09	513	93.96	93.68	0.28
5.環境美化綠化	46.69	51.80	98.49	1.32	0.19	1.51	86.25	529	98.49	97.24	1.25
6.環境整潔	36.48	60.87	97.35	2.27	0.38	2.65	83.36	529	97.35	92.44	4.91*
7.停車位數量	40.72	52.95	93.67	5.70	0.63	6.33	83.44	474	93.67	82.12	11.55*
8.廁所清潔程度	30.22	62.59	92.81	6.47	0.72	7.19	80.58	417	92.81	86.01	6.80*
9.提供之旅遊資訊服務	35.02	62.08	97.10	2.66	0.24	2.90	82.97	414	97.10	97.30	-0.20
10.景點內辦理的活動	48.89	51.11	100.00	0.00	0.00	0.00	87.22	45	100.00	94.12	5.88
11.整體上	29.00	69.68	98.68	0.94	0.38	1.32	81.83	531	98.68	97.59	1.09

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔等 4 項。

【詳見圖 5-5-2】

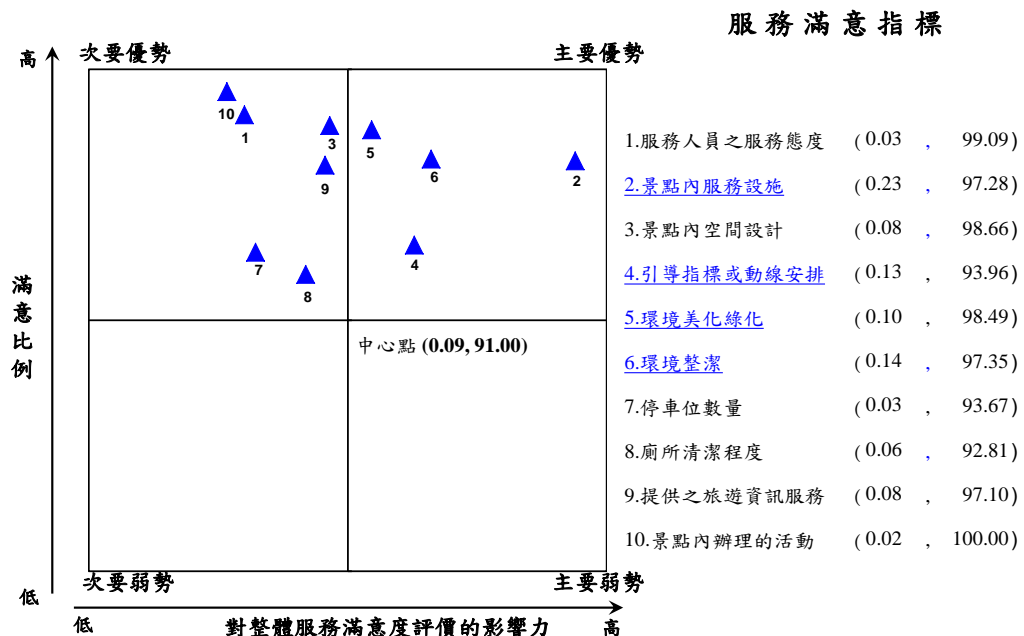


圖 5-5-2 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 38.61%的受訪遊客表示這是第 1 次到訪花東縱谷國家風景區，其次依序為第 5 次以上到訪(26.74%)、第 2 次到訪(18.27%)、第 3 次到訪(12.81%)、第 4 次到訪(3.58%)。

居住於國外地區(95.35%)的受訪遊客，「第 1 次」到訪花東縱谷國家風景區的比例高於其他居住地區的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對花東縱谷國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 326 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 35.28% 的受訪遊客表示，距離上次到訪花東縱谷國家風景區的時間為 3 年以上，其次依序為半年以內(28.22%)、1~2 年以內(16.87%)、半年~1 年以內(13.50%)及 2~3 年以內(6.13%)。

調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(50.00%)的受訪遊客，距離上次到訪花東縱谷國家風景區的時間為「3 年以上」的比例，較其他調查遊憩景點的受訪遊客多。

【詳見附表 4-10-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對花東縱谷國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 326 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，花東縱谷國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 53.99% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次依序為稍有改善(21.47%)、改善很多(16.26%)；而認為較差的受訪遊客占 1.23%；另外有 7.06% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 29.76% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，有 70.24% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

技術員／事務人員(41.18%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(42.86%)、居住於國外地區(39.53%)、調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(36.63%)等特質的受訪遊客，到花東縱谷國家風景區之前，「有」透過網站購買旅遊產品的比例，較其他類別的受訪遊客高；而教育程度越高的受訪遊客到花東縱谷國家風景區之前，「有」透過網站購買旅遊產品的比例較高。

【詳見附表 4-10-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 158 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 82.28% 的受訪遊客表示，透過網路訂購旅館(含民宿)，其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(38.61%)、門票(10.13%)、機票(5.06%)、套裝行程(4.43%)。

學生(88.89%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(61.90%)等特質的受訪遊客，到花東縱谷國家風景區之前，透過網站購買「火車票／高鐵票／客運車票」的比例較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-10-D1.1】

(三) 消費情形

針對在花東縱谷國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 22.79% 受訪遊客表示，預計消費支出為 4,000 元~未滿 6,000 元，其次依序為 1,000 元~未滿 2,000 元(15.44%)、6,000 元以上(14.50%)、3,000 元~未滿 4,000 元(13.37%)、2,000 元~未滿 3,000 元(12.24%)、500 元~未滿 1,000 元(10.36%)；而預計消費支出在 200 元~未滿 500 元(8.47%)、未滿 200 元(2.82%)均不及一成。

整體而言，在花東縱谷國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$3,387；而在花東縱谷國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.73 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,958。

農林漁牧及體力工作者(39.02%)、居住於北部地區(28.63%)、調查遊憩景點為鹿野高臺(28.00%)等特質的受訪遊客，在花東縱谷國家風景區預計消費支出為「4000 元~未滿 6000 元」的比例高於其他類別的受訪遊客。

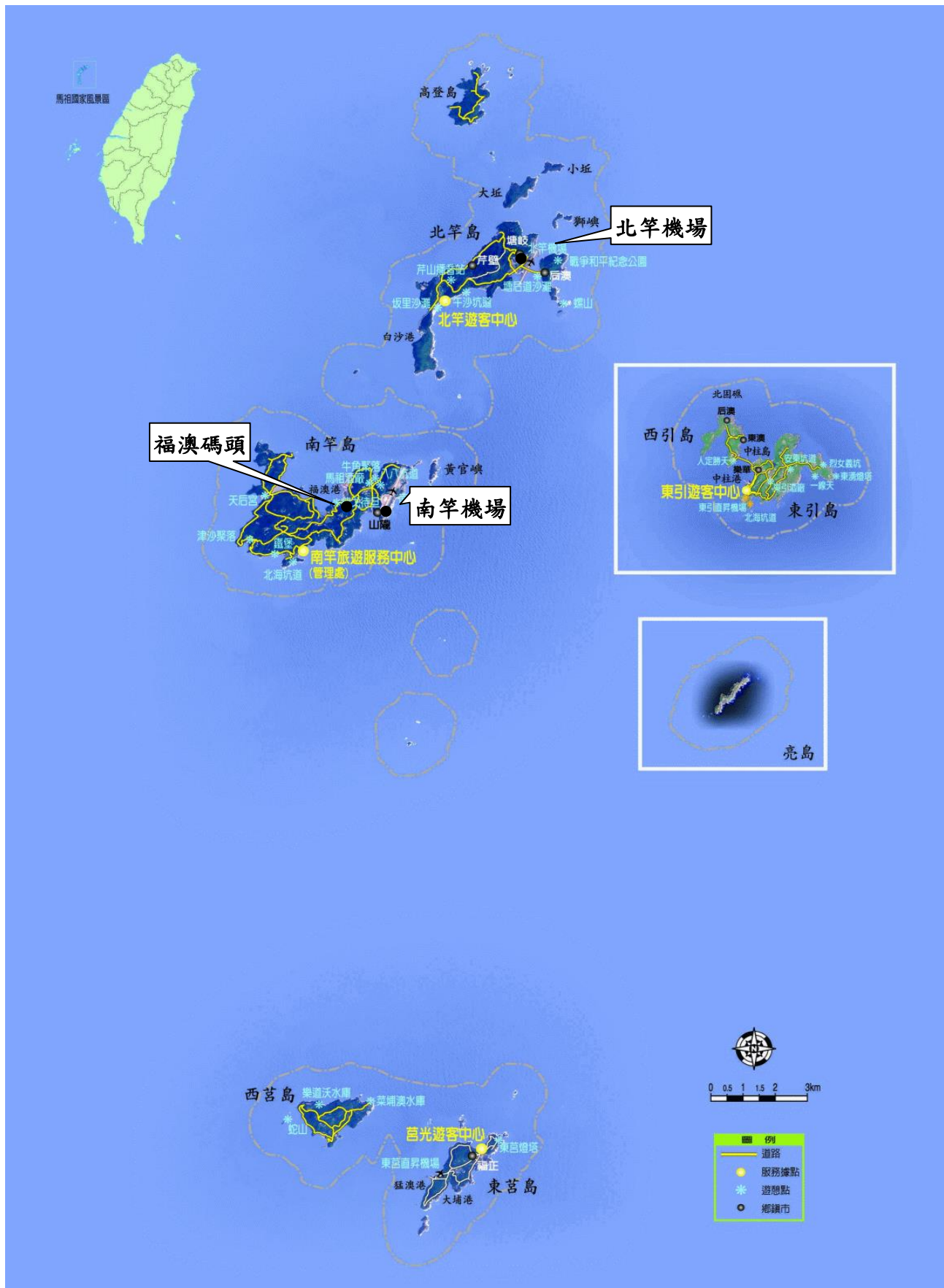
個人每月平均所得 10 萬元及以上(36.36%)的受訪遊客，在花東縱谷國家風景區預計消費支出為「6000 元以上」的比例高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

【詳見附表 4-10-D2】

(四) 消費合理性

有 81.73% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 10.55% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區內的各項花費較貴(貴(9.42%)、很貴(1.13%))，有 1.32% 的受訪遊客覺得便宜，沒有受訪者覺得很便宜；而有 6.40% 的受訪遊客表示，在花東縱谷國家風景區內沒有任何花費。

第六節 馬祖國家風景區



本國家風景區範圍，包含連江縣南竿、北竿、莒光及東引四鄉，劃為南北竿島地區、莒光島地區、東引島地區及亮島地區，及各島嶼週岸海濱 0.5 海浬，水深 20 公尺內之大陸棚區域，總面積為 25,052 公頃。本次在馬祖國家風景區，遊客意見調查景點包含，「北竿機場」、「南竿機場」、「福澳碼頭」等三個景點。

本節以馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 79.17%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次是參加旅行社套裝旅遊(11.54%)，而參加其他團體舉辦的旅遊(5.13%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.21%)及參加學校／班級舉辦的旅遊(0.96%)等比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(56.73%)的比例最高，其次依序為手機上網(35.90%)、親友／同事／同學(26.28%)，而電子媒體(9.94%)、平面媒體(9.62%)、旅行社(8.01%)、旅遊服務中心(6.09%)、旅遊展覽(1.92%)等管道獲得旅遊資訊不及一成；此外，未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 9.94%。

調查遊憩景點在南竿機場(14.29%)的受訪遊客，透過「電子媒體」獲得旅遊資訊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

女性(62.26%)、年齡 20 歲~29 歲(65.85%)、學生(77.42%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」獲得旅遊資訊的比例高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客透過「電子媒體」獲得旅遊資訊的比例也越高。

女性(42.14%)、年齡 40 歲~49 歲(45.59%)、服務工作人員(50.88%)等特質的受訪遊客透過「手機上網」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-11-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 177 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(72.88%)的比例最多，其次依序為智慧型手機(iPhone...等)(63.28%)、平板電腦(iPad...等)(23.16%)。

女性(75.76%)、教育程度為高中／職(80.00%)、家管／退休／無業(77.27%)等特質的受訪遊客上網查詢旅遊相關資訊使用的工具為「電腦(桌上型、筆記型電腦)」的比例高於其他類別的受訪遊客。

女性(67.68%)、年齡為 30 歲~39 歲(73.17%)、服務工作人員(72.50%)等特質的受訪遊客上網查詢旅遊相關資訊使用的工具為「智慧型手機(iPhone...等)」的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-11-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 70.19%的受訪遊客表示，從出發地到馬祖國家風景區最主要利用的交通工具是飛機，其次為船舶(16.99%)；而其他交通工具所占的比例皆低於 4.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到馬祖國家風景區使用的交通工具，以飛機(84.62%)的比例較高，其次依序為船舶(56.41%)、機車(44.87%)、自小客車(13.78%)、公／民營客運(13.78%)、計程車(13.46%)、小型巴士(9.94%)、大型遊覽車(6.41%)；其他的交通工具所占比例均低於 5.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在馬祖國家風景區內各景點間的旅遊，有 54.17%的受訪遊客主要利用的交通工具為機車，其次依序為自小客車(9.62%)、小型巴士(9.62%)、計程車(8.33%)、大型遊覽車(6.41%)、公／民營客運(5.13%)、船舶(4.81%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要的原因，有 73.72%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為品嚐當地美食(24.36%)、文化巡禮(23.40%)、親朋好友推薦(21.15%)、順道而來(12.50%)、距離遠近／假期長短(11.22%)，而行銷推廣活動或節慶表演節目(7.69%)、學校／公司或參加的團體安排(6.09%)的比例皆不滿一成；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 50.32% 是與朋友／同事同行出遊，有 46.79% 的受訪遊客，其旅遊的同伴為家人，而旅遊同伴為同學的受訪遊客比例為 3.21%，相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 11.86%。

年齡為 12 歲~19 歲(83.33%)的受訪遊客，在馬祖國家風景區旅遊的同伴為「家人」的比例高於其他年齡層的受訪遊客。

年齡為 70 歲及以上(60.00%)的受訪遊客，在馬祖國家風景區旅遊的同伴為「朋友／同事」的比例高於其他年齡層的受訪遊客。

【詳見附表 4-11-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，在馬祖國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

99.04% 的受訪遊客表示，只會在馬祖國家風景區內的景點遊玩，而只有 0.96% 會去馬祖國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 53.85% 的受訪遊客表示，在馬祖國家風景區內旅遊的天數為 3 天 2 夜，其次，15.06% 停留 2 天 1 夜，14.74% 停留 4 天 3 夜，停留 5 天以上的比例為 14.42%，1 天(4 小時以上，不過夜)，只占 1.92%，而未有停留半天(4 小時以下)的受訪遊客；此外，在馬祖國家風景區內平均旅遊的天數為 3.25 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 306 位表示在馬祖國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在馬祖國家風景區內住宿的方式。其中，住宿方式為民宿(72.55%)的比例最高，其次為旅館(25.82%)，而住在親友家(含自家)的比例(6.21%)以及招待所或活動中心的比例(2.29%)均不及一成。

年齡層越高的受訪遊客在馬祖國家風景區旅遊的住宿方式為「旅館」的比例越高。

(四) 重遊意願

有 93.27%的受訪遊客表示，以後願意再重遊馬祖國家風景區內的景點，有 6.73%受訪遊客表示以後不願意再重遊馬祖國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「調查遊憩景點」未達到統計上顯著差異；而在「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-11-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 21 位⁹表示不願意再重遊馬祖國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以交通不便(57.14%)的比例最高，其次為缺乏特色(38.10%)，而花費太高(9.52%)及遊憩設施差(4.76%)的比例皆不及一成。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 89.42%受訪遊客表示，在馬祖國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為文化體驗活動(51.92%)、美食活動(39.10%)，而再其次依序為其他休閒活動(10.26%)、運動型活動(8.33%)。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內自然賞景活動的 279 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動的項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(86.02%)的比例最高，其次依序為觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(43.37%)、森林步道健行／露營／登山／溯溪(37.63%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(20.79%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(19.00%)。

年齡 20 歲~29 歲(53.33%)的受訪遊客，在馬祖國家風景區內喜歡「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

【詳見附表 4-11-C1】

⁹本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內文化體驗活動的 162 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動的項目。其中，以觀賞文化古蹟(61.11%)的比例最高，其次依序為戰地文化體驗(如：馬祖國家風景區)(48.77%)、節慶活動(27.78%)、懷舊體驗(17.28%)、參觀展覽(13.58%)、傳統技藝學習(10.49%)、農場農村旅遊體驗(10.49%)，而表演節目欣賞(9.26%)、參觀戲劇節目熱門景點(4.32%)，比例不足一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內運動型活動的 26 位¹⁰受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(42.31%)的比例最高，其次依序為泛舟／划船(34.62%)、釣魚(30.77%)、騎協力車／單車(19.23%)、慢跑／馬拉松(15.38%)；其他活動偏好比例均低於 4.00%。

4. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內美食活動的 122 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。以品嚐當地特產／特色美食的比例最高(95.90%)，其次依序為茗茶／喝咖啡／下午茶(22.13%)、健康養生料理體驗(9.84%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內其他休閒活動的 32 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。以駕車(汽機車)兜風的比例最高(65.63%)，其次依序為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(31.25%)、商圈徒步購物(12.50%)。

¹⁰ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對馬祖國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 33.65%，評價為 80~89 分的有 50.00%，評價為 70~79 分的有 14.10%，有 2.24% 評價為 69 分及以下。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-7-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 83.37 分，相對於 103 年下半年總平均分數(84.06 分)，經 t 檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-6-1】

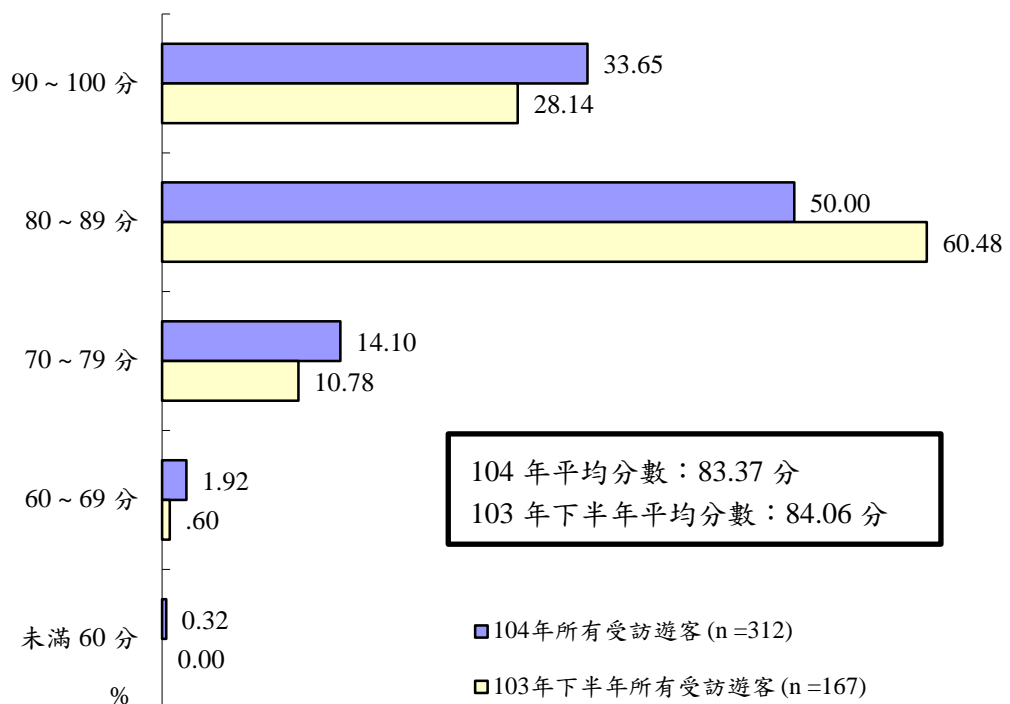


圖 5-6-1 馬祖國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對馬祖國家風景區整體滿意比例為 99.36%，受訪遊客對馬祖國家風景區所提供各項服務滿意的比例。扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目百分比排列如下：

1. 服務人員之服務態度(98.92%)
2. 提供之旅遊資訊服務(98.87%)
3. 景點內空間設計(98.71%)
4. 環境美化綠化(98.40%)
5. 景點內服務設施(98.04%)
6. 停車位數量(96.90%)
7. 廁所清潔程度(93.24%)
8. 環境整潔(91.64%)
9. 引導指標或動線安排(91.15%)
10. 景點內辦理的活動(85.71%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，馬祖國家風景區整體滿意的平均分數為 81.97 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(86.78 分)、提供之旅遊資訊服務(85.15 分)、停車位數量(84.40 分)、環境美化綠化(83.81 分)、景點內辦理的活動(82.14 分)、環境整潔(81.67 分)、景點內空間設計(81.29 分)、景點內服務設施(81.13 分)、廁所清潔程度(80.07 分)、引導指標或動線安排(79.34 分)。與滿意度比例各項指標排序差異較多者，為景點內辦理的活動。

在「整體上」服務滿意比例為 99.36%(非常滿意 28.53%+還算滿意 70.83%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見附表 4-7-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，有兩項服務表現顯著降低，依序為環境整潔(減少 5.95%)、引導指標或動線安排(減少 5.82%)；其餘項目則未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-6-2】

表 5-6-1 馬祖國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	42.95	45.19	0.96	0.00	10.90	312
2.景點內服務設施	25.96	70.19	1.92	0.00	1.92	312
3.景點內空間設計	26.28	71.79	1.28	0.00	0.64	312
4.引導指標或動線安排	25.96	63.14	8.33	0.32	2.24	312
5.環境美化綠化	36.86	61.54	1.60	0.00	0.00	312
6.環境整潔	35.90	55.45	7.37	0.96	0.32	312
7.停車位數量	29.49	40.71	2.24	0.00	27.56	312
8.廁所清潔程度	26.60	61.86	5.45	0.96	5.13	312
9.提供之旅遊資訊服務	35.58	48.72	0.96	0.00	14.74	312
10.景點內辦理的活動	1.92	1.92	0.64	0.00	95.51	312
11.整體上	28.53	70.83	0.64	0.00	-	312

表 5-6-2 馬祖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	48.20	50.72	98.92	1.08	0.00	1.08	86.78	278	98.92	98.73	0.19
2.景點內服務設施	26.47	71.57	98.04	1.96	0.00	1.96	81.13	306	98.04	98.79	-0.75
3.景點內空間設計	26.45	72.26	98.71	1.29	0.00	1.29	81.29	310	98.71	98.80	-0.09
4.引導指標或動線安排	26.56	64.59	91.15	8.52	0.33	8.85	79.34	305	91.15	96.97	-5.82*
5.環境美化綠化	36.86	61.54	98.40	1.60	0.00	1.60	83.81	312	98.40	98.19	0.21
6.環境整潔	36.01	55.63	91.64	7.40	0.96	8.36	81.67	311	91.64	97.59	-5.95*
7.停車位數量	40.71	56.19	96.90	3.10	0.00	3.10	84.40	226	96.90	100.00	-3.10
8.廁所清潔程度	28.04	65.20	93.24	5.74	1.01	6.76	80.07	296	93.24	95.21	-1.97
9.提供之旅遊資訊服務	41.73	57.14	98.87	1.13	0.00	1.13	85.15	266	98.87	97.53	1.34
10.景點內辦理的活動	42.86	42.86	85.71	14.29	0.00	14.29	82.14	14	85.71	100.00	-14.29
11.整體上	28.53	70.83	99.36	0.64	0.00	0.64	81.97	312	99.36	100.00	-0.64

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果以卡方檢定，在顯著水準 $\alpha=0.05$ 的情況下達顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、引導指標或動線安排、環境整潔、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務等 5 項。

【詳見圖 5-6-2】

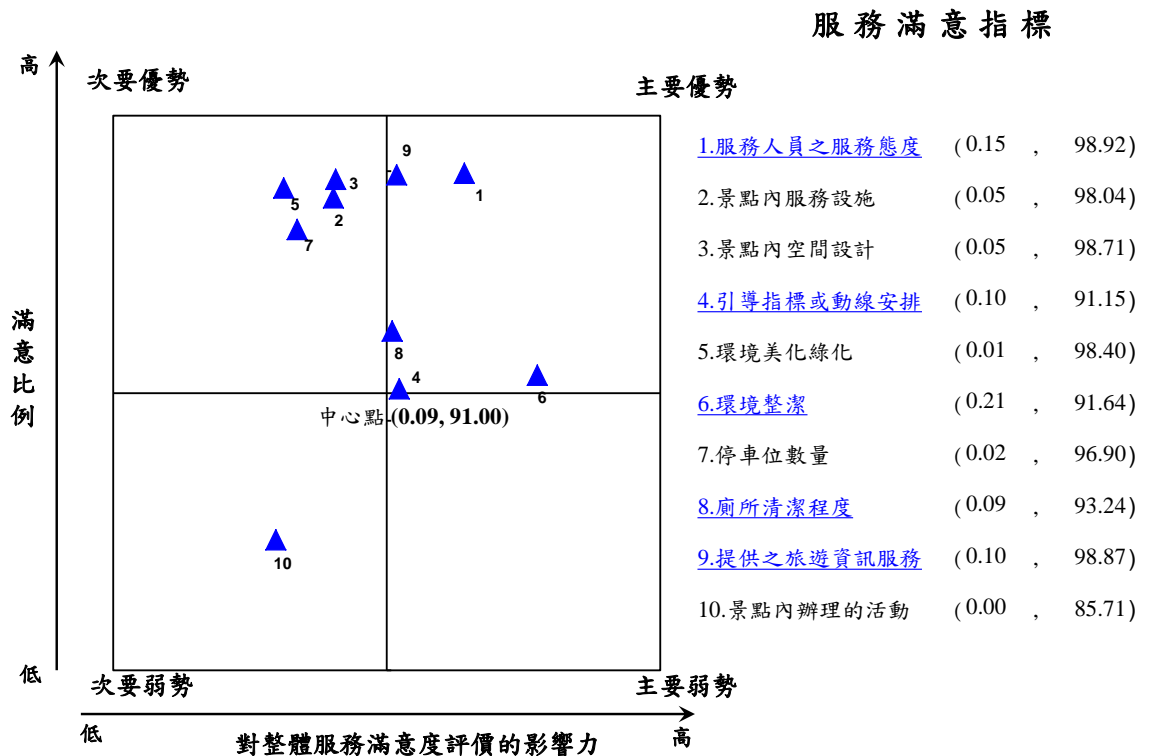


圖 5-6-2 馬祖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 74.68% 的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪馬祖國家風景區，其次依序為第 5 次以上(9.29%)、第 2 次(8.65%)、第 3 次(5.45%)以及第 4 次(1.92%)。

(五) 距離上次到訪時間

針對馬祖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 79 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 35.44% 的受訪遊客表示，距離上次到訪馬祖國家風景區的時間為半年以內，其次依序為 3 年以上(27.85%)、半年~1 年以內(17.72%)、1~2 年以內(10.13%)、2~3 年以內(8.86%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對馬祖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 79 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，馬祖國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，以差不多(53.16%)的比例最高，其次依序為稍有改善(27.85%)及改善很多(7.59%)，有 2.53% 的受訪者表示較差。另外有 8.86% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 43.27% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，而有 56.73% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

年齡為 40 歲~49 歲(52.94%)、服務工作人員(52.63%)等特質的受訪遊客，到馬祖國家風景區之前，「有」透過網站購買旅遊產品的比例，較其他類別受訪遊客高；教育程度越高的受訪遊客「有」透過網站購買旅遊產品的比例也越高。

【詳見附表 4-11-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 135 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 82.22% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為機票，其次依序為旅館(含民宿)(67.41%)、船票(17.78%)，而火車票／高鐵票／客運車票(5.93%)、套裝行程(4.44%)、門票(0.74%)比例皆不及 6.00%。

女性(76.06%)受訪遊客，到馬祖國家風景區之前，透過網站購買「旅館(含民宿)」的比例高於男性受訪遊客。

調查遊憩景點為福澳碼頭(28.85%)的受訪遊客，到馬祖國家風景區之前，透過網站購買「船票」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-11-D1.1】

(三) 消費情形

針對在馬祖國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 81.73%受訪遊客表示，預計消費支出為 6,000 元以上，其次依序為 4,000 元~未滿 6,000 元(16.03%)，而 2,000 元~未滿 4,000 元的比例不及 3.00%。

在馬祖國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$9,412；而在馬祖國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 3.25 天，因此平均每日消費支出為 NT\$2,896。

(四) 消費合理性

有 66.67%的受訪遊客表示，馬祖國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 25.96%的受訪遊客反應馬祖國家風景區內的各項花費較貴(貴(22.44%)、很貴(3.53%))；有 3.53%的受訪遊客覺得便宜(便宜(3.21%)、很便宜(0.32%))，另有 3.85%的受訪遊客表示，在馬祖國家風景區內沒有任何花費。

第七節 日月潭國家風景區



群巒疊翠的日月潭是台灣第一大天然湖泊，「高山湖泊」及「多元文化」為台灣地區最負盛名且具發展潛力之觀光資源；又其地理位置與資源條件特殊，「雙潭映月」早已名列台灣八景之一，並成為台灣地區觀光景點代表之一。

以現有日月潭國家級風景區為中心，向北、西及南側擴大，行政區域包含魚池鄉、水里鄉，埔里鎮、集集鎮及信義鄉等五鄉鎮。分為環潭、埔里、集集、水里溪及濁水溪等五大遊憩系統發展，合計面積約 1 萬 8,100 公頃。本次在日月潭國家風景區，遊客意見調查景點包含，「車埕」、「九族文化村」、「桃米紙教堂」、「向山遊客中心」等四個景點。

本節以日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.92%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次依序為參加機關／公司舉辦的旅遊(6.62%)、參加其他團體舉辦的旅遊(2.89%)、參加旅行社套裝旅遊(2.65%)；其他的旅遊方式所占比例皆低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(41.28%)獲取資訊的比例最高，其次依序為親友／同事／同學(31.05%)、手機上網(28.88%)，而電子媒體(7.70%)、平面媒體(7.70%)、旅行社(3.49%)、旅遊服務中心(2.41%)及旅遊展覽(1.44%)獲得旅遊資訊的比例皆不及一成；此外，有 26.59%的受訪遊客未曾索取相關的旅遊資訊。

農林漁牧及體力工作者(15.15%)透過「平面媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

農林漁牧及體力工作者(19.70%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(11.34%)、調查遊憩景點為九族文化村(15.04%)等特質的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 30 歲~39 歲(48.85%)、專技主管人員(48.52%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(49.14%)、居住於南部地區(50.00%)、東部地區(50.00%)以及國外地區(50.00%)、港澳籍(61.54%)、調查遊憩景點為桃米紙教堂(63.00%)等特質的受

訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例也越高。

年齡為 20 歲~29 歲(37.10%)、農林漁牧及體力工作者(36.36%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(35.74%)、居住於東部地區(50.00%)、國籍為港澳(46.15%)、調查遊憩景點為桃米紙教堂(40.00%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客，教育程度越高透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例也越高。

個人每月平均所得 10 萬元及以上(10.71%)，透過「旅行社」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

教育程度為國(初)中及以下(45.10%)、學生(50.00%)、無經常性收入或沒有收入(39.47%)，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 343 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(69.97%)及電腦(桌上型、筆記型電腦)(66.76%)的比例最多，其次為平板電腦(iPad...等)(22.16%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(2.04%)的比例相對較低。

年齡 50 歲~59 歲(72.22%)、教育程度為大專及以上(67.14%)、技術員／事務人員(78.57%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(73.91%)、居住於北部地區(73.85%)、調查遊憩景點為桃米紙教堂(79.37%)等特質的受訪遊客，上網查詢相關資訊使用的工具為「電腦(桌上型、筆記型電腦)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡 50 歲~59 歲(36.11%)、教育程度為國(初)中及以下(33.33%)、農林漁牧及體力工作者(29.03%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(28.57%)等特質的受訪遊客，上網查詢相關資訊使用的工具為「平板電腦(iPad...等)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

農林漁牧及體力工作者(77.42%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(76.19%)、居住地區為南部地區(72.73%)、調查遊憩景點為九族文化村(78.57%)的受訪遊客，上網查詢相關資訊使用的工具為「智慧型手機(iPhone...等)」的比例，高於其他類別的受訪遊客；年齡層越低、教育程度越高等特質的受訪遊客，上網查詢相關資訊使用的工具為「智慧型手機(iPhone...等)」的比例也越高。

【詳見附表 4-12-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 69.55%的受訪遊客表示，從出發地到日月潭國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為大型遊覽車(12.27%)、機車(4.33%)、公／民營客運(3.01%)，其他交通工具的比例均不及 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(70.64%)的比例較高，其次依序為大型遊覽車(13.24%)、自行車／協力車(7.10%)、臺鐵(火車)(5.42%)、機車(5.29%)、公／民營客運(4.69%)；而其他的交通工具所占比例皆低於 4.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在日月潭國家風景區內各景點旅遊，有 45.01%主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為自行車／協力車(7.46%)、大型遊覽車(6.38%)、機車(3.85%)；而其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。此外，有 25.99%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 75.81%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為距離遠近／假期長短(21.30%)、親朋好友推薦(19.74%)、交通便利(15.64%)、遊憩設施(12.52%)、品嚐當地美食(11.07%)、順道而來(10.83%)、文化巡禮(8.90%)、學校／公司或參加的團體安排(8.90%)、運動健身(7.70%)；其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 4.00%。

(六) 旅遊同伴

有 67.51%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人，其次是朋友／同事(37.30%)，再其次的旅遊同伴為同學(3.13%)；而沒有旅遊同伴的比例占 1.68%。

年齡為 50 歲~59 歲(81.65%)、家管／退休／無業(76.22%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(77.16%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「家人」的比例高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，旅遊的同伴為「家人」的比例越高。

年齡為 20 歲~29 歲(53.23%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(47.73%)、居住為國外地區(51.47%)等特質的受訪遊客，旅遊的同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得越低的受訪遊客，旅遊的同伴為「同學」的比例越高。

【詳見附表 4-12-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，在日月潭國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 57.52% 的受訪遊客表示，只會在日月潭國家風景區內的景點遊玩，而有 42.48% 的受訪遊客表示會去日月潭國家風景區外的景點遊玩。

年齡在 70 歲及以上(70.59%)、居住在國外地區(82.35%)、港澳籍(84.62%)、調查遊憩景點為桃米紙教堂(62.00%)等特質的受訪遊客，「會」到日月潭國家風景區以外的景點遊玩的比率高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 39.47% 的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內旅遊的天數為停留 1 天(4 小時以上)，不過夜，其次依序為半天(4 小時以下)(29.12%)、2 天 1 夜(26.23%)，而停留 3 天 2 夜比例(4.93%)以及停留 4 天 3 夜(0.24%)的比例較低。

個人每月平均所得未滿 3 萬元(41.67%)的受訪遊客，在日月潭國家風景區內旅遊天數為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例高於其他個人每月平均所得的受訪遊客；此外，在日月潭國家風景區平均旅遊的天數為 1.22 天。

【詳見附表 4-12-B3】

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 261 位表示在日月潭國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在日月潭國家風景區內住宿的方式。其中，以旅館(52.11%)的比例最高，其次為民宿(38.31%)，而招待所或活動中心(4.98%)、露營(3.45%)、親友家(含自家)(2.30%)的比例皆不及 5.00%。

教育程度為大專及以上(53.85%)、調查遊憩景點為九族文化村(71.43%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「旅館」的比例高於其他類別的受訪遊客。個人每月平均所得越高的受訪遊客，住宿方式為「旅館」的比例也越高。

【詳見附表 4-12-B3.1】

(四) 重遊意願

有 99.04% 的受訪遊客表示，願意再重遊日月潭國家風景區內的景點；僅有 0.96% 受訪遊客表示未來不願意再重遊日月潭國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-12-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 8 位¹¹ 表示不願意再重遊日月潭國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(75.00%)的比例最高，而花費太高以及交通壅塞皆為 12.50%。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 70.88% 的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次依序為運動型活動(24.43%)、美食活動(22.50%)、文化體驗活動(18.05%)、其他休閒活動(16.49%)、遊樂園活動(9.87%)。

家管／退休／無業(78.32%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(77.16%)、居住地區為中部地區(76.07%)、調查遊憩景點為向山遊客中心(76.36%)等特質的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；年齡層越高的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例越高。

專技主管人員(24.47%)的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

男性(27.88%)、年齡在 50 歲~59 歲(33.94%)、服務工作人員(29.52%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(34.57%)、調查遊憩景點為向山遊客中心(38.08%)等特質的受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

¹¹ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

學生(16.67%)、居住地區為南部地區(14.94%)、調查遊憩景點為九族文化村(46.90%)等特質的受訪遊客，偏好「遊樂園活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；年齡層越低的受訪遊客偏好「遊樂園活動」的比例也越高。

年齡在 70 歲及以上(29.41%)、教育程度為國(初)中及以下(25.49%)、調查遊憩景點為向山遊客中心(28.24%)等特質的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

教育程度為大專及以上(18.26%)、專技主管人員(21.52%)、調查遊憩景點為向山遊客中心(21.97%)等特質的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內自然賞景活動的 589 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布(58.57%)最高，其次為森林步道健行／露營／登山／溯溪(53.82%)，再其次依序為觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(30.56%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(19.52%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(15.11%)。

女性(63.80%)、居住地區在國外地區(78.00%)、調查遊憩景點為車埕(66.32%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為向山遊客中心(60.55%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為桃米紙教堂(30.00%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為九族文化村(62.71%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(31.25%)、學生(30.77%)、居住地區於南部地區(30.61%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內文化體驗活動的 150 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(31.33%)的比例最高，其次依序為原住民文化體驗(28.67%)、表演節目欣賞(28.00%)、節慶活動(20.67%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(19.33%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(17.33%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(16.67%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(16.00%)；其他活動偏好比例均不及 5.00%。

男性(43.42%)、技術員／事務人員(55.56%)、居住地區在國外地區(62.50%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點在九族文化村(58.33%)的受訪遊客，偏好「表演節目欣賞」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點在九族文化村(50.00%)的受訪遊客，偏好「原住民文化體驗」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內運動型活動的 203 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(95.57%)的比例最高，其次為泛舟／划船(7.39%)，再其次為慢跑／馬拉松(5.42%)；其他活動偏好比例均低於 2.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內遊樂園活動的 82 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以偏好機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等)(81.71%)的比例最高，其次依序為水上遊樂活動(21.95%)、觀賞園區表演節目(20.73%)、遊覽園區特殊主題(17.07%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內美食活動的 187 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(88.77%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(33.69%)，再其次為健康養生料理體驗(7.49%)。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內其他休閒活動的 137 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以纜車賞景(50.36%)的比例最高，其次為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(49.64%)，再其次依序為駕車(汽機車)兜風(21.17%)、商圈徒步購物(17.52%)，而坐熱汽球(3.65%)的比例相對較低。

男性(28.17%)受訪遊客偏好「駕車(汽機車)兜風」的比例，高於女性受訪遊客。

男性(19.72%)受訪遊客偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例，高於女性受訪遊客。

調查遊憩景點為九族文化村(81.82%)的受訪遊客，偏好「纜車賞景」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

個人每月平均所得越高的受訪遊客，偏好「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例也越高。

【詳見附表 4-12-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對日月潭國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 38.99%，評價為 80~89 分的有 49.22%，評價為 70~79 分的有 10.95%，評價為 60~69 分的有 0.84%，未有受訪者給予 60 分以下的評價。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-12-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.60 分，相對於 103 年下半年平均分數(84.27 分)較高，經 t 檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-7-1】

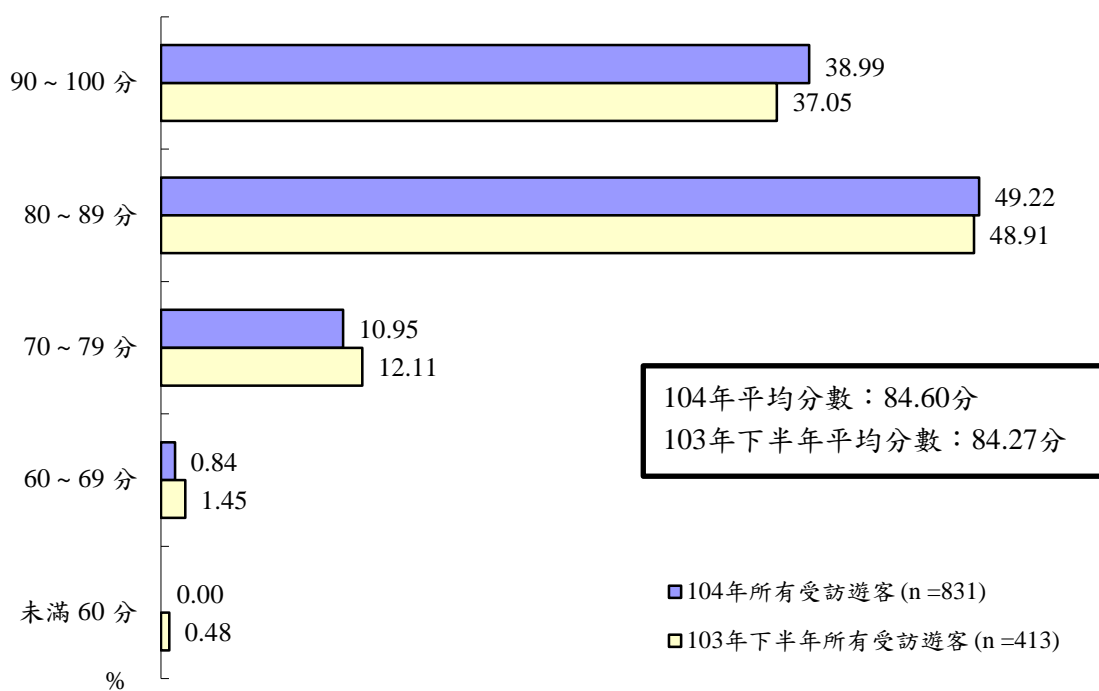


圖 5-7-1 日月潭國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對日月潭國家風景區整體滿意比例為 99.88%，受訪遊客對日月潭國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 景點內空間設計(99.88%)
3. 提供之旅遊資訊服務(99.85%)
4. 景點內服務設施(99.63%)
5. 服務人員之服務態度(99.31%)
6. 環境整潔(99.16%)
7. 環境美化綠化(98.80%)
8. 引導指標或動線安排(96.18%)
9. 廁所清潔程度(94.94%)
10. 停車位數量(86.70%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，日月潭國家風景區整體滿意的平均分數為 84.09 分，而各項滿意指標的平均分數依序為景點內辦理的活動(89.77 分)、環境美化綠化(88.01 分)、環境整潔(87.36 分)、景點內空間設計(86.93 分)、服務人員服務態度(86.53 分)、提供之旅遊資訊服務(85.49 分)、景點內服務設施(84.49 分)、環境整潔(84.36 分)、引導指標或動線安排(83.47 分)、廁所清潔程度(82.74 分)、停車位數量(78.92 分)。在「整體上」服務滿意比例為 99.27%(非常滿意 27.36%+還算滿意 71.91%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-12-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的滿意比例上升 9.41%，其他各項指標滿意比例，以卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-7-2】

表 5-7-1 日月潭國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	40.79	45.73	0.60	0.00	12.88	831
2.景點內服務設施	37.67	60.29	0.36	0.00	1.68	831
3.景點內空間設計	47.65	51.87	0.12	0.00	0.36	831
4.引導指標或動線安排	37.18	56.80	3.37	0.36	2.29	831
5.環境美化綠化	53.19	45.49	1.20	0.00	0.12	831
6.環境整潔	50.18	48.74	0.84	0.00	0.24	831
7.停車位數量	23.47	46.33	10.59	0.12	19.49	831
8.廁所清潔程度	29.36	47.41	3.85	0.24	19.13	831
9.提供之旅遊資訊服務	32.73	44.89	0.12	0.00	22.26	831
10.景點內辦理的活動	1.56	1.08	0.00	0.00	97.35	831
11.整體上	36.46	63.42	0.12	0.00	-	831

表 5-7-2 日月潭國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	46.82	52.49	99.31	0.69	0.00	0.69	86.53	724	99.31	99.14	0.17
2.景點內服務設施	38.31	61.32	99.63	0.37	0.00	0.37	84.49	817	99.63	98.76	0.87
3.景點內空間設計	47.83	52.05	99.88	0.12	0.00	0.12	86.93	828	99.88	98.77	1.11
4.引導指標或動線安排	38.05	58.13	96.18	3.45	0.37	3.82	83.47	812	96.18	95.25	0.93
5.環境美化綠化	53.25	45.54	98.80	1.20	0.00	1.20	88.01	830	98.80	98.30	0.50
6.環境整潔	50.30	48.85	99.16	0.84	0.00	0.84	87.36	829	99.16	98.54	0.62
7.停車位數量	29.15	57.55	86.70	13.15	0.15	13.30	78.92	669	86.70	77.29	9.41*
8.廁所清潔程度	36.31	58.63	94.94	4.76	0.30	5.06	82.74	672	94.94	93.66	1.28
9.提供之旅遊資訊服務	42.11	57.74	99.85	0.15	0.00	0.15	85.49	646	99.85	98.83	1.02
10.景點內辦理的活動	59.09	40.91	100.00	0.00	0.00	0.00	89.77	22	100.00	100.00	0.00
11.整體上	36.46	63.42	99.88	0.12	0.00	0.12	84.09	831	99.88	99.27	0.61

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異，在 t 檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、環境美化綠化等 3 項；主要弱勢指標則有停車位數量 1 項。

【詳見圖 5-7-2】

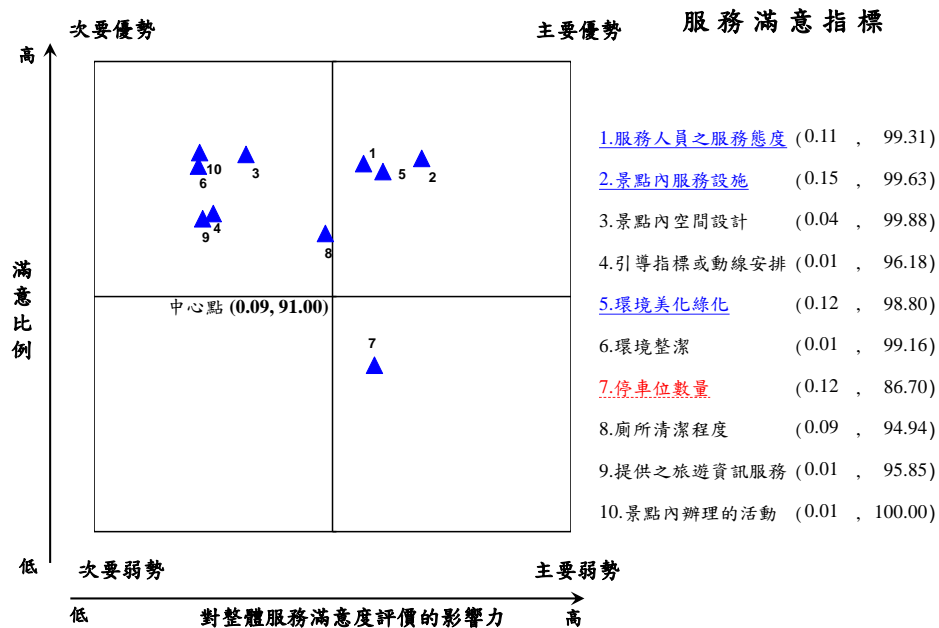


圖 5-7-2 日月潭國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 39.47% 的受訪遊客表示，是第 1 次到訪日月潭國家風景區，其次依序為第 5 次以上到訪(25.51%)、第 2 次到訪(16.61%)、第 3 次到訪(13.36%)，而第 4 次到訪(5.05%)，比例相對較低。

居住在國外地區(87.88%)、調查遊憩景點為桃米紙教堂(80.00%)等特質的受訪遊客，「第 1 次」到訪日月潭國家風景區的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對日月潭國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 503 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 33.00% 的受訪遊客表示，距離上次到訪日月潭國家風景區的時間為半年以內，其次依序為 3 年以上(22.07%)、1~2 年以內(18.89%)、半年~1 年以內(17.30%)，而 2~3 年以內(8.75%)，比例相對較低。

家管／退休／無業(48.75%)的受訪遊客，距離上次到訪的時間為「半年以內」的比例高於其他工作別的受訪遊客。

調查遊憩景點為九族文化村(43.68%)的受訪遊客，距離上次到訪的時間為「3 年以上」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-C3.2】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對日月潭國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 503 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，日月潭國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，以差不多(57.85%)的比例最高，其次為稍有改善(18.69%)，認為改善很多的受訪遊客占 18.09%，有 0.40% 的受訪者認為較差。另外，有 4.97% 的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 14.80% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，有 85.20% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

個人每月平均所得 10 萬元及以上(28.57%)、居住地區在國外地區(35.29%)的受訪遊客，「有」透過網站購買旅遊產品的比例，較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-12-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 123 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 86.99% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)，其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(10.57%)、機票(8.13%)、套裝行程(6.50%)、門票(6.50%)及船票(4.07%)。

(三) 消費情形

針對在日月潭國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元的比例最高(25.18%)，其次依序為 500 元~未滿 1,000 元(14.77%)、6,000 元及以上(14.04%)、200 元~未滿 500 元(11.86%)、2,000 元~未滿 3,000 元(11.62%)；而預計消費支出在 3,000 元~未滿 6,000 元及未滿 200 元的比例均不及一成。

整體而言，在日月潭國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$2,134；而在日月潭國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.22 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,749。

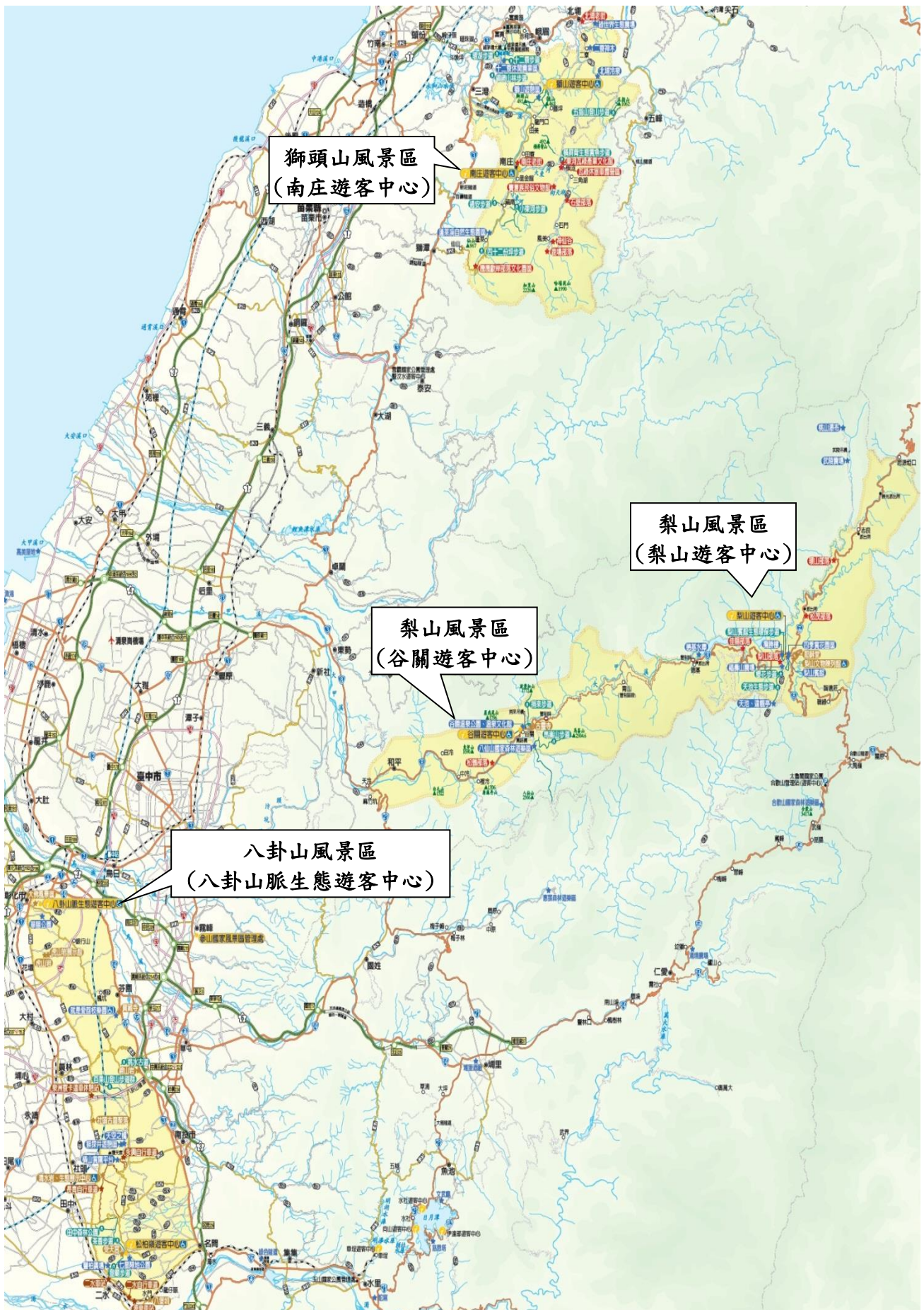
個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(29.21%)、調查遊憩景點為九族文化村(39.82%)的受訪遊客，到日月潭國家風景區預計消費支出為 1000 元~未滿 2000 元的比例高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-12-D2】

(四) 消費合理性

有 71.48%的受訪遊客表示，日月潭國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 15.64%的受訪遊客認為，日月潭國家風景區內的各項花費較貴(貴(14.32%)、很貴(1.32%))；有 0.72%的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.48%)、很便宜(0.24%))；而有 12.15%的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內沒有任何花費。

第八節 參山國家風景區



參山國家風景區管理處於 90 年 3 月成立，乃獅頭山風景區、梨山風景區以及八卦山風景區合併而成，行政區域涵含新竹、苗栗、臺中、彰化及南投等 4 縣 1 市，面積合計 77,521 公頃。本次在參山國家風景區，遊客調查景點包括「南庄遊客中心」、「梨山遊客中心」、「谷關遊客中心」、「八卦山脈生態遊客中心」等四個景點。

本節以參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 93.28%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加其他團體舉辦的旅遊(2.94%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(1.68%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.16%)，而參加旅行社套裝旅遊(0.53%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.42%)等方式比例皆低於 1.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(32.77%)、親友／同事／同學(31.30%)等獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次為手機上網(22.69%)，而平面媒體(5.99%)、電子媒體(5.78%)、旅遊服務中心(2.10%)、旅行社(1.16%)、旅遊展覽(0.95%)等管道獲得旅遊資訊的比例皆低於 6.00%；另有 34.66%的受訪遊客未曾索取相關的旅遊資訊。

年齡在 60 歲~69 歲(11.11%)的受訪遊客，透過「平面媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

年齡在 40 歲~49 歲(11.58%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(9.52%)等特質的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

男性(38.40%)、年齡在 20 歲~29 歲(47.37%)、農林漁牧及體力工作者(42.47%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(39.68%)、調查遊憩景點為南庄遊客中心(37.97%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例越高。

男性(25.95%)、年齡在 20 歲~29 歲(34.50%)、農林漁牧及體力工作者(32.88%)、個人每月平均所得 3 萬元~未滿 5 萬元(27.60%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例越高。

女性(34.52%)、年齡在 12 歲~19 歲(49.30%)、國(初)中及以下教育程度(45.12%)、學生(47.01%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(41.71%)、調查遊憩景點為八卦山山脈生態遊客中心(42.46%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 312 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(69.23%)的比例最多，其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(64.74%)、平板電腦(iPad...等)(20.51%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(4.17%)及個人數位助理(PDA)(0.32%)的比例相對較低。

男性(65.93%)、年齡在 20 歲~29 歲(71.60%)、大專及以上教育程度(67.19%)、專技主管人員(72.00%)等特質的受訪遊客，使用「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。個人每月平均所得越高使用「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例越高。

高中／職教育程度(22.22%)、專技主管人員(26.00%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(46.15%)等特質的受訪遊客，使用「電腦(桌上型、筆記型電腦)(64.74%)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 12 歲~19 歲(87.50%)、高中／職教育程度(75.93%)、農林漁牧及體力工作者(77.42%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(76.36%)等特質的受訪遊客，使用「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 69.64%的受訪遊客表示，從出發地到參山國家風景區，最主要利用的交通工具是自小客車，所占比例最高，其次依序為機車(11.55%)、大型遊覽車(6.51%)、公／民營客運(4.31%)、臺鐵(火車)(3.36%)、觀光局臺灣好行接駁(2.94%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到達國家風景區使用的交通工具，以自小客車(70.06%)的比例較高，其次為機車(12.92%)，再其次依序為大型遊覽車(6.62%)、公／民營客運(5.99%)、徒步(5.78%)、觀光局臺灣好行接駁(5.57%)、臺鐵(火車)(4.62%)；其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在參山國家風景區內各景點旅遊，有 25.42% 受訪遊客主要利用的交通工具為自小客車，所占比例最高，其次依序為機車(7.67%)、徒步(4.20%)、大型遊覽車(1.58%)、觀光局臺灣好行接駁(1.58%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%；此外，有 57.56% 的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 63.13% 的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，所占比例最高，其次依序為品嚐當地美食(27.21%)、距離遠近／假期長短(27.00%)、交通便利(17.86%)、運動健身(17.65%)、親朋好友推薦(17.54%)、順道而來(13.13%)、遊憩設施(12.18%)、文化巡禮(8.61%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 8.00%。

(六) 旅遊同伴

有 66.81% 的受訪遊客，其旅遊同伴為家人，其次是朋友／同事(28.47%)，而同學的比例為 5.99%，比例相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 5.57%。

年齡為 40 歲~49 歲(78.95%)、家管／退休／無業(71.84%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(76.92%)、調查遊憩景點為谷關遊客中心(74.81%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(50.29%)的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

年齡為 12 歲~19 歲(32.39%)、學生(23.93%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(12.86%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「同學」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 65.13% 的受訪遊客表示，只會在參山國家風景區內的景點遊玩，而有 34.87% 的受訪遊客表示會去參山國家風景區以外的景點遊玩。

調查遊憩景點為梨山遊客中心(64.36%)的受訪遊客，會去參山國家風景區以外的景點遊玩的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 52.94% 的受訪遊客表示，在參山國家風景區內旅遊的天數是半天(4 小時以下)，其次依序為 1 天(4 小時以上)，不過夜(28.68%)、2 天 1 夜(16.39%)，而 3 天 2 夜(1.79%)、4 天 3 夜(0.11%)、5 天以上(0.11%)的比例皆低於 2.00%；在參山國家風景區內旅遊的平均天數是 0.94 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 175 位表示在參山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在參山國家風景區內住宿的方式。其中，以旅館(55.43%)的比例最高，其次為民宿(27.43%)，而露營(8.00%)、招待所或活動中心(6.29%)、親友家(含自家)(2.29%)等住宿方式所占的比例皆低於一成。

未婚(43.64%)的受訪遊客，以「民宿」為住宿方式的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-B3.1】

(四) 重遊意願

有 98.32% 的受訪遊客表示，願意再重遊參山國家風景區內的景點；而僅有 1.68% 受訪遊客表示以後不願意再重遊參山國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-13-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 16 位¹²表示不願意再重遊參山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(62.50%)的比例最高，其次為交通不便(31.25%)，而環境髒亂(6.25%)、遊憩設施差(6.25%)等原因的比例均低於 7.00%。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 76.89%的受訪遊客表示，在參山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，所佔比例最高，其次依序為美食活動(29.52%)、文化體驗活動(20.80%)、其他休閒活動(11.24%)、運動型活動(3.26%)，而遊樂園活動的比例最低，僅有 0.95%。

年齡層在 70 歲及以上(92.00%)、工作別為家管／退休／無業(84.47%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(97.03%)等特質的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

大專及以上教育程度(23.15%)、調查遊憩景點為南庄遊客中心(25.32%)等特質的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡層在 20 歲~29 歲(36.26%)、服務工作人員(35.83%)、調查遊憩景點為南庄遊客中心(52.15%)等特質的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡層在 60 歲~69 歲(22.22%)、調查遊憩景點為谷關遊客中心(51.91%)等特質的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C1.1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內自然賞景活動的 732 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪(70.63%)的比例最高，其次依序為觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(40.03%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(33.74%)，再其次依序為觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(19.26%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(14.34%)。

¹²本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

調查遊憩景點為梨山遊客中心(52.04%)的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡層在 60 歲~69 歲(85.37%)、調查遊憩景點為谷關遊客中心(90.52%)等特質的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(28.86%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

調查遊憩景點為梨山遊客中心(65.31%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為梨山遊客中心(50.00%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內文化體驗活動的 198 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(55.05%)的比例最高，其次依序為參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(16.16%)、表演節目欣賞(15.66%)、原住民文化體驗(14.14%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(12.63%)、節慶活動(11.62%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(9.09%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(7.07%)、宗教活動(3.54%)；其他項目比例均不及 2.00%。

調查遊憩景點為八卦山脈生態遊客中心(50.00%)的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內運動型活動的 30 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(63.33%)的比例最高，其次依序為慢跑／馬拉松(40.00%)，而釣魚(10.00%)的比例相對較低。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內遊樂園活動的 9 位¹³受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，分別有 44.44% 的比例，各自偏好觀賞園區表演節目及遊覽園區特殊主題。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內美食活動的 281 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(92.88%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(13.52%)，而健康養生料理體驗(3.56%)的比例相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內其他休閒活動的 107 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA(71.03%)的比例最高，其次依序為商圈徒步購物(22.43%)、駕車(汽機車)兜風(14.02%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對參山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 29.41%，評價為 80~89 分的有 53.57%，評價為 70~79 分的有 13.87%，評價在 69 分及以下的占 3.15%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「個人每月平均所得」等自變項，未達到統計上顯著；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，比因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-13-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 82.86 分，相對於 103 年下半年平均分數(82.27 分)為略高，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-8-1】

¹³ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

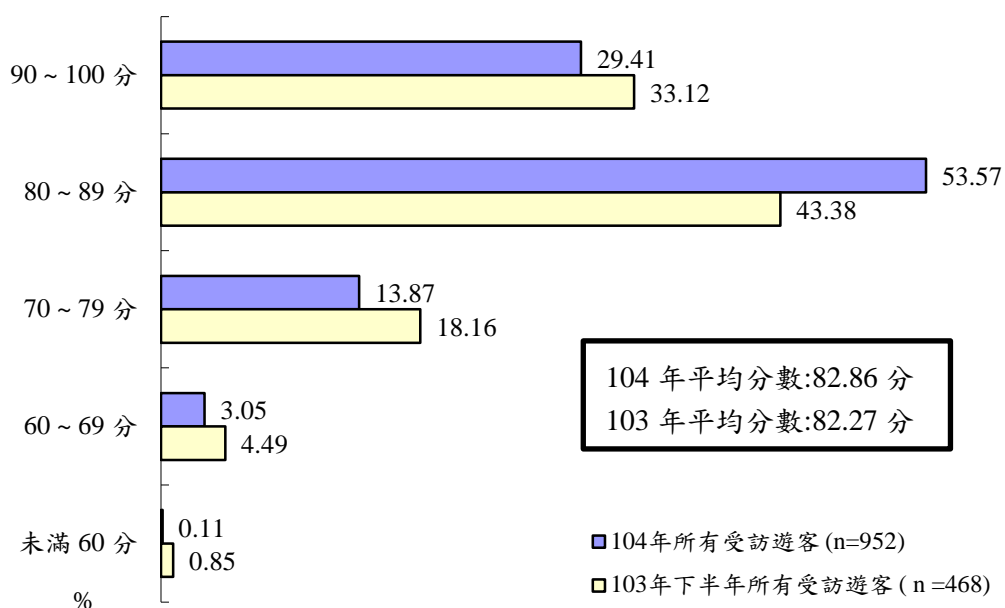


圖 5-8-1 參山國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對參山國家風景區整體滿意比例為 99.58%，受訪遊客對參山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.87%)
2. 提供之旅遊資訊服務(99.35%)
3. 景點內服務設施(98.47%)
4. 環境美化綠化(97.79%)
5. 景點內空間設計(96.41%)
6. 環境整潔(96.01%)
7. 引導指標或動線安排(94.89%)
8. 廁所清潔程度(92.27%)
9. 景點內辦理的活動(91.67%)
10. 停車位數量(80.83%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，參山國家風景區整體滿意的平均分數為 82.14 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(88.05 分)、提供之旅遊資訊服務(85.63 分)、環境美化綠化(84.83 分)、景點內辦理的活動(83.33 分)、環境整潔(83.25 分)、景點內空間設計(82.06 分)、景點內服務設施(82.05 分)、廁所清潔程度(81.89 分)、引導指標或動線安排(81.85 分)、停車位數量(75.50 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對參山國家風景區整體滿意比例為 99.58%(非常滿意 28.99%+還算滿意 70.59%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-13-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「整體上」服務表現滿意比例，經卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的滿意比例上升 5.77%，「引導指標或動線安排」的滿意比例上升 3.98%，其他各項指標滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-8-2】

表 5-8-1 參山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	42.33	38.45	0.11	0.00	19.12	952
2.景點內服務設施	28.78	66.18	1.37	0.11	3.57	952
3.景點內空間設計	32.04	63.76	3.15	0.42	0.63	952
4.引導指標或動線安排	31.83	59.87	4.52	0.42	3.36	952
5.環境美化綠化	41.60	56.09	2.10	0.11	0.11	952
6.環境整潔	37.18	58.82	3.78	0.21	0.00	952
7.停車位數量	18.70	48.63	14.92	1.05	16.70	952
8.廁所清潔程度	27.42	44.01	5.88	0.11	22.58	952
9.提供之旅遊資訊服務	34.66	45.06	0.53	0.00	19.75	952
10.景點內辦理的活動	1.05	1.26	0.21	0.00	97.48	952
11.整體上	28.99	70.59	0.42	0.00	-	952

表 5-8-2 參山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	52.34	47.53	99.87	0.13	0.00	0.13	88.05	770	99.87	99.51	0.36
2.景點內服務設施	29.85	68.63	98.47	1.42	0.11	1.53	82.05	918	98.47	96.87	1.60
3.景點內空間設計	32.24	64.16	96.41	3.17	0.42	3.59	82.06	946	96.41	94.70	1.71
4.引導指標或動線安排	32.93	61.96	94.89	4.67	0.43	5.11	81.85	920	94.89	90.91	3.98*
5.環境美化綠化	41.64	56.15	97.79	2.10	0.11	2.21	84.83	951	97.79	98.08	-0.29
6.環境整潔	37.18	58.82	96.01	3.78	0.21	3.99	83.25	952	96.01	93.79	2.22
7.停車位數量	22.45	58.39	80.83	17.91	1.26	19.17	75.50	793	80.83	75.06	5.77*
8.廁所清潔程度	35.41	56.85	92.27	7.60	0.14	7.73	81.89	737	92.27	90.88	1.39
9.提供之旅遊資訊服務	43.19	56.15	99.35	0.65	0.00	0.65	85.63	764	99.35	98.42	0.93
10.景點內辦理的活動	41.67	50.00	91.67	8.33	0.00	8.33	83.33	24	91.67	100.00	-8.33
11.整體上	28.99	70.59	99.58	0.42	0.00	0.42	82.14	952	99.58	98.94	0.64

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異，以卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內空間設計，主要弱勢指標有停車位數量。

【詳見圖 5-8-2】

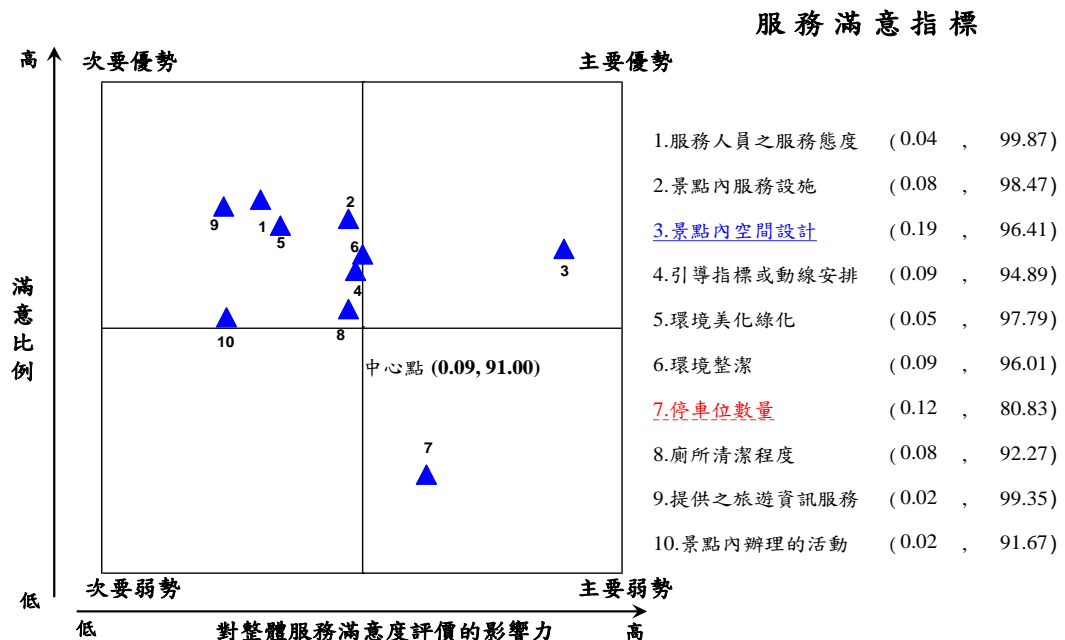


圖 5-8-2 參山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 39.18%的受訪遊客表示，到訪參山國家風景區是第 5 次以上到訪，其次依序為第 1 次到訪(25.21%)、第 2 次到訪(18.28%)及第 3 次到訪(13.34%)，而第 4 次到訪(3.99%)，比例相對較低。

年齡層在 60 歲~69 歲(66.67%)、國(初)中及以下教育程度(56.10%)、家管/退休/無業(54.85%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(46.86%)、調查遊憩景點為八卦山山脈生態遊客中心(57.23%)等特質的受訪遊客，是第 5 次以上到訪的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對參山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 712 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔多久。其中，有 45.37% 的受訪遊客表示，上次到訪參山國家風景區的時間為半年以內，其次依序為 3 年以上(20.79%)、半年~1 年以內(15.87%)、1~2 年以內(11.94%)，而 6.04% 為 2~3 年以內到訪，比例相對較低。

年齡層在 70 歲及以上(61.90%)、國(初)中及以下教育程度(58.46%)、家管／退休／無業(58.70%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(53.04%)、調查遊憩景點為八卦山脈生態遊客中心(67.44%)等特質的受訪遊客，是半年以內到訪的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

同樣針對參山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 712 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，參山國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 52.25% 的受訪遊客表示，參山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次依序為稍有改善(22.33%)、改善很多(18.12%)；而表示感覺較差的受訪遊客占 0.70%；另有 6.60% 的表示不知道／無意見。

調查遊憩景點為谷關遊客中心(28.85%)的受訪遊客，認為整體服務品質改善很多的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-C3.2】

四、消費行為

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 6.09% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 93.91% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

專技主管人員(10.16%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(21.78%)等特質的受訪遊客，有透過網路訂購相關旅遊產品，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 58 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 86.21% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)，而火車票／高鐵票／客運車票(6.90%)、套裝行程(5.17%)及機票(3.45%)的比例皆不滿 7.00%。

(三) 消費情形

針對在參山國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 25.53% 受訪遊客表示，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元，其次為 500 元~未滿 1,000 元(25.11%)，再其次依序為 200 元~未滿 500 元(17.86%)、未滿 200 元(11.13%)、2,000 元~未滿 3,000 元(9.03%)、3,000 元~未滿 4,000 元(6.62%)、4,000 元~未滿 6,000 元(3.78%)；而預計消費支出在 6,000 元以上(0.95%)比例相對較低。

農林漁牧及體力工作者(34.25%)、個人每月平均所得在 3 萬元~未滿 5 萬元(28.57%)、調查遊憩景點為谷關遊客中心(33.59%)等特質的受訪遊客，到參山國家風景區預計消費支出為「1,000 元~未滿 2,000 元」的比例高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-13-D2】

整體而言，在參山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,134；而在參山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.94 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,207；參山各別據點的平均旅遊天數分別如下，獅頭山風景區平均旅遊天數為 0.88 天，八卦山風景區平均旅遊天數為 0.58 天，梨山風景區平均旅遊天數為 1.74 天，依據平均每位受訪遊客預計消費支出及平均旅遊天數，計算三座山各別之平均每日消費支出為，獅頭山風景區平均每日消費支出為 NT\$1,153，八卦山風景區為 NT\$892，梨山風景區為 NT\$1,421 元。

(四) 消費合理性

有 77.94% 的受訪遊客表示，參山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，比例相對較高，有 4.20% 的受訪遊客表示，參山國家風景區內的各項花費較貴(貴(3.99%)、很貴(0.21%))，有 1.79% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.05%)、很便宜(0.74%))；而有 16.07% 的受訪遊客表示，在參山國家風景區內沒有任何花費。

第九節 阿里山國家風景區



阿里山國家風景區位於嘉義縣中部丘陵及東部中高海拔山區，東鄰南投縣玉山山脈，北接雲林縣草嶺地區，西近嘉義市區，南鄰高雄縣三民鄉，包含嘉義縣梅山鄉、竹崎鄉、番路鄉及阿里山鄉等 4 個鄉，總面積約 41,520 公頃。本次在阿里山國家風景區，遊客調查景點包括「觸口遊客中心」、「阿里山國家森林遊樂區」、「奮起湖」、「圓潭自然生態園區」。

本節以阿里山國家風景區(扣除「阿里山國家森林遊樂區」)的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。「阿里山國家森林遊樂區」受訪遊客調查資料，將於第五小節至第八小節進行分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 81.77%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次依序為參加旅行社套裝旅遊(9.12%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.59%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.59%)；而參加宗教團體舉辦的旅遊(1.10%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.83%)比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(33.70%)獲得相關旅遊資訊的比例最高；其次依序為親友／同事／同學(31.22%)、手機上網(27.62%)，而透電子媒體(8.01%)、平面媒體(6.63%)、旅行社(5.25%)、旅遊服務中心(1.38%)、旅遊展覽(0.55%)等管道獲得旅遊資訊，其比例皆未滿一成；此外，未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 31.49%。

年齡在 20 歲~29 歲(50.77%)的受訪遊客，透過「電腦網路」獲得旅遊資訊的比例，高於其他年齡層的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」獲得旅遊資訊的比例越高。

年齡在 12 歲~29 歲(40.00%)、未婚(37.74%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

已婚(7.23%)、調查遊憩景點為觸口遊客中心(13.00%)等特質的受訪遊客，透過「旅行社」獲得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(36.60%)受訪遊客，透過「親友／同事／同學」獲得旅遊資訊的比例，高於男性(25.00%)受訪遊客。

【詳見附表 4-14-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 122 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(81.97%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(54.10%)、平板電腦(iPad...等)(22.95%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(0.82%)，比例相對較低。

學生(75.00%)、未婚(61.22%)等特質的受訪遊客，使用「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡層在 30 歲及以上，年齡層越低的受訪遊客，使用「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢資訊的比例越高。

【詳見附表 4-14-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 67.13%的受訪遊客表示，從出發地到阿里山國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車最高，其次依序為大型遊覽車(16.30%)、機車(6.35%)、臺鐵(火車)(3.59%)、公／民營客運(2.21%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，自小客車(68.51%)的比例較高，其次為大型遊覽車(17.13%)，而臺鐵(火車)(7.18%)、機車(6.63%)、飛機(3.59%)、公／民營客運(2.76%)等交通工具比例相對較低；其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 40.33%受訪遊客在阿里山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次依序為大型遊覽車(8.56%)、徒步(4.42%)及機車(3.31%)，比例皆不滿一成；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 38.40%的受訪遊客沒有去國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 74.31%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美的比例最高；其次依序為距離遠近／假期長短(16.02%)、運動健身(16.02%)、親朋好友推薦(15.75%)、品嚐當地美食(13.26%)、順道而來(11.05%)，而學校／公司或參加的團體安排(9.12%)、文化巡禮(8.01%)、交通便利(6.63%)及遊憩設施(4.14%)的比例皆不及一成；其他選擇原因的比例皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 67.40% 的受訪遊客，其旅遊同伴為家人比例最高，其次為朋友／同事(40.33%)，而旅遊同伴為同學的比例為 4.14%，相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 2.49%。

年齡在 50 歲~59 歲(82.09%)、農林漁牧及體力工作者(74.42%)、居住地區為中部地區(75.90%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

居住地區為國外地區(51.06%)的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他居住地區的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，在國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 62.71% 的受訪遊客表示，只會在阿里山國家風景區內的景點遊玩，而有 37.29% 的受訪遊客表示，會去阿里山國家風景區外的景點遊玩。

居住地區為國外地區(89.36%)、調查遊憩景點為觸口遊客中心(49.00%)等特質的受訪遊客，會去阿里山國家風景區外景點遊玩的比率，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 42.82% 的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內旅遊的天數為 1 天(4 小時以上)，不過夜，其次依序是 2 天 1 夜(32.04%)、半天(4 小時以下)(19.89%)，而 3 天 2 夜(4.70%) 及 4 天 3 夜(0.55 %) 比例相對較低；在阿里山國家風景區內旅遊的平均天數是 1.33 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 135 位在阿里山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在阿里山國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿(49.63%)的比例最高，其次為旅館(37.78%)，而招待所或活動中心(5.93%)、露營(3.70%)、親友家(含自家)(3.70%)的比例相對較低。

家管／退休／無業(54.84%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(51.28%)、調查遊憩景點為奮起湖(49.25%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為圓潭自然生態園區(77.27%)的受訪遊客，住宿方式為「民宿」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-B3.1】

(四) 重遊意願

有 98.62%的受訪遊客表示，願意再重遊阿里山國家風景區內的景點；而僅有 1.38%受訪遊客表示，未來不願意再重遊阿里山國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-14-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 5 位¹⁴不願意再重遊阿里山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，原因包括交通不便(80.00%)、交通壅塞(20.00%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對扣除阿里山國家森林遊樂區之阿里山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 87.29%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內，喜歡從事活動項目為自然賞景活動的比例最高，其次依序為美食活動(22.65%)、文化體驗活動(18.51%)，而其他休閒活動(4.42%)、運動型活動(1.10%)及遊樂園活動(0.83%)的比例皆不及 5.00%。

教育程度越高、居住地區為北部地區(92.54%)、調查遊憩景點為圓潭自然生態園區(98.04%)等特質的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

¹⁴ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

專技主管人員(28.40%)、未婚(28.30%)等特質的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例越高。

專技主管人員(33.33%)、居住地區為東部地區(33.33%)、調查遊憩景點為奮起湖(29.38%)等特質的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內自然賞景活動的 316 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪 (66.77%) 的比例最高；其次依序為觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(43.04%)、觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(39.56%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(39.56%)及觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(24.05%)。

女性(46.11%)、家管／退休／無業(52.86%)、調查遊憩景點為觸口遊客中心(53.09%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

專技主管人員(51.35%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

農林漁牧及體力工作者(59.46%)、居住地區為東部地區(100.00%)、調查遊憩景點為奮起湖(52.59%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內文化體驗活動的 67 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(32.84%)的比例最高，其次依序為懷舊體驗(如鐵道懷舊)(26.87%)、原住民文化體驗(22.39%)、表演節目欣賞(16.42%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(14.93%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(14.93%)、節慶活動(13.43%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(7.46%)，而偏好宗教活動(4.48%)的比例相對較低。

已婚(43.24%)的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

調查遊憩景點為奮起湖(41.18%)的受訪遊客，偏好「懷舊體驗(如鐵道懷舊)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內運動型活動的 4 位¹⁵受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。以騎協力車／單車(100.00%)的比例最高；其次為慢跑／馬拉松(25.00%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內遊樂園活動的 3 位¹⁶受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，遊客皆表示喜歡遊覽園區特殊主題(100.00%)的項目。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內美食活動的 82 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食的比例最高(92.68%)；其次依序為茗茶／喝咖啡／下午茶(21.95%)及健康養生料理體驗(9.76%)。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內其他休閒活動的 16 位¹⁷受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以駕車(汽機車)兜風(62.50%)及商圈徒步購物(62.50%)的比例最高，其次為泡溫泉／做 SPA(25.00%)。

¹⁵ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

¹⁶ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

¹⁷ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對阿里山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 33.70%，評價為 80~89 分的有 57.73%，評價為 70~79 分的有 6.35%，有 2.21% 的受訪遊客評價為 60~69 分；此外，未有受訪遊客評價低於 60 分及以下。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，比因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-14-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.22 分，與於 103 年下半年平均分數(84.22 分)相同，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達統計上顯著差異。

【詳見圖 5-9-1】

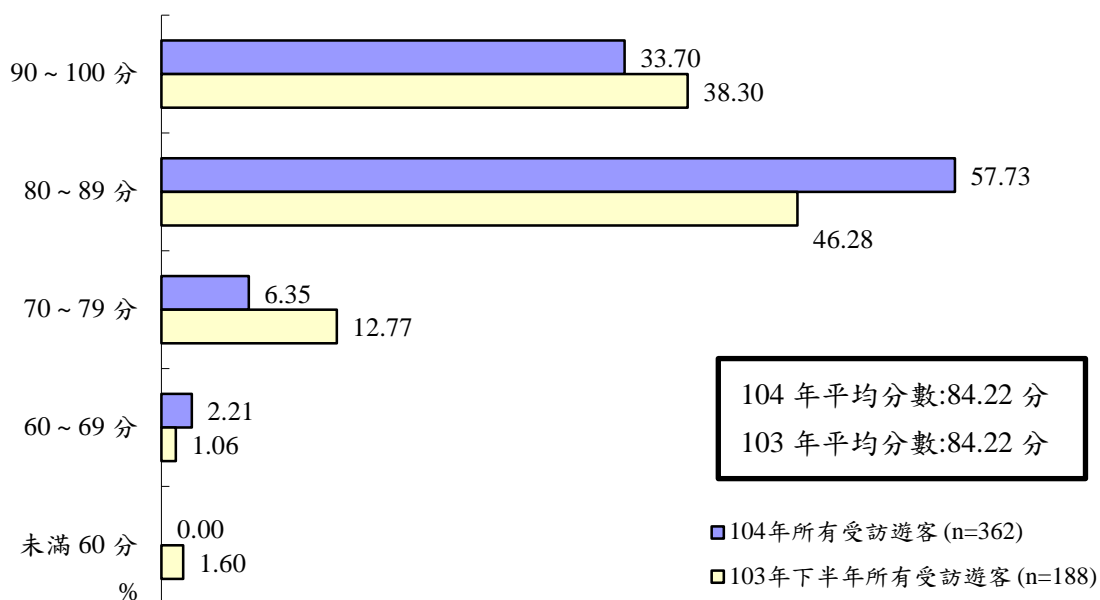


圖 5-9-1 阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對阿里山國家風景區整體滿意比例為 100.00%，針對阿里山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(100.00%)
2. 景點內辦理的活動(100.00%)
3. 環境美化綠化(99.45%)
4. 景點內服務設施(99.43%)
5. 環境整潔(99.17%)
6. 景點內空間設計(99.17%)
7. 提供之旅遊資訊服務(98.56%)
8. 引導指標或動線安排(96.64%)
9. 廁所清潔程度(93.07%)
10. 停車位數量(83.28%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，阿里山國家風景區整體滿意的平均分數為 82.60 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(88.99 分)、環境美化綠化(85.98 分)、環境整潔(84.88 分)、提供之旅遊資訊服務(84.44 分)、景點內空間設計(83.38 分)、引導指標或動線安排(82.98 分)、景點內服務設施(82.86 分)、廁所清潔程度(81.44 分)、停車位數量(77.62 分)、景點內辦理的活動(75.00 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對阿里山國家風景區整體滿意比例為 100.00%(非常滿意 30.39%+還算滿意 69.61%)。

在「整體上」服務滿意比例與「性別」、「居住地區」、「調查遊憩景點」有顯著差異，而在「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自變項，沒有顯著差異，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著；而「婚姻狀況」、「國籍」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，男性(38.69%)、居住地區在國外地區(40.43%)及調查遊憩景點為觸口遊客中心(43.00%)等特質的受訪遊客，表示「非常滿意」的比例，相對其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-14-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「廁所清潔程度」的滿意比例上升 4.59%，其他各項指標滿意比例，在卡方檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-9-2】

表 5-9-1 阿里山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	41.44	32.60	0.00	0.00	25.97	362
2.景點內服務設施	31.22	65.75	0.55	0.00	2.49	362
3.景點內空間設計	34.25	64.64	0.83	0.00	0.28	362
4.引導指標或動線安排	35.08	60.22	3.04	0.28	1.38	362
5.環境美化綠化	44.48	54.97	0.55	0.00	0.00	362
6.環境整潔	40.33	58.84	0.83	0.00	0.00	362
7.停車位數量	24.86	45.30	12.15	1.93	15.75	362
8.廁所清潔程度	27.90	50.00	5.25	0.55	16.30	362
9.提供之旅遊資訊服務	30.39	45.30	0.83	0.28	23.20	362
10.景點內辦理的活動	0.00	0.55	0.00	0.00	99.45	362
11.整體上	30.39	69.61	0.00	0.00	-	362

表 5-9-2 阿里山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	55.97	44.03	100.00	0.00	0.00	0.00	88.99	268	100.00	100.00	0.00
2.景點內服務設施	32.01	67.42	99.43	0.57	0.00	0.57	82.86	353	99.43	98.94	0.49
3.景點內空間設計	34.35	64.82	99.17	0.83	0.00	0.83	83.38	361	99.17	99.47	-0.30
4.引導指標或動線安排	35.57	61.06	96.64	3.08	0.28	3.36	82.98	357	96.64	95.11	1.53
5.環境美化綠化	44.48	54.97	99.45	0.55	0.00	0.55	85.98	362	99.45	98.41	1.04
6.環境整潔	40.33	58.84	99.17	0.83	0.00	0.83	84.88	362	99.17	96.28	2.89
7.停車位數量	29.51	53.77	83.28	14.43	2.30	16.72	77.62	305	83.28	79.87	3.41
8.廁所清潔程度	33.33	59.74	93.07	6.27	0.66	6.93	81.44	303	93.07	88.48	4.59*
9.提供之旅遊資訊服務	39.57	58.99	98.56	1.08	0.36	1.44	84.44	278	98.56	98.74	-0.18
10.景點內辦理的活動	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	75.00	2	100.00	100.00	0.00
11.整體上	30.39	69.61	100.00	0.00	0.00	0.00	82.60	362	100.00	99.47	0.53

- 註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。
 2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。
 3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異，在卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下。
 4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境美化綠化及廁所清潔程度等 4 項。

【詳見圖 5-9-2】

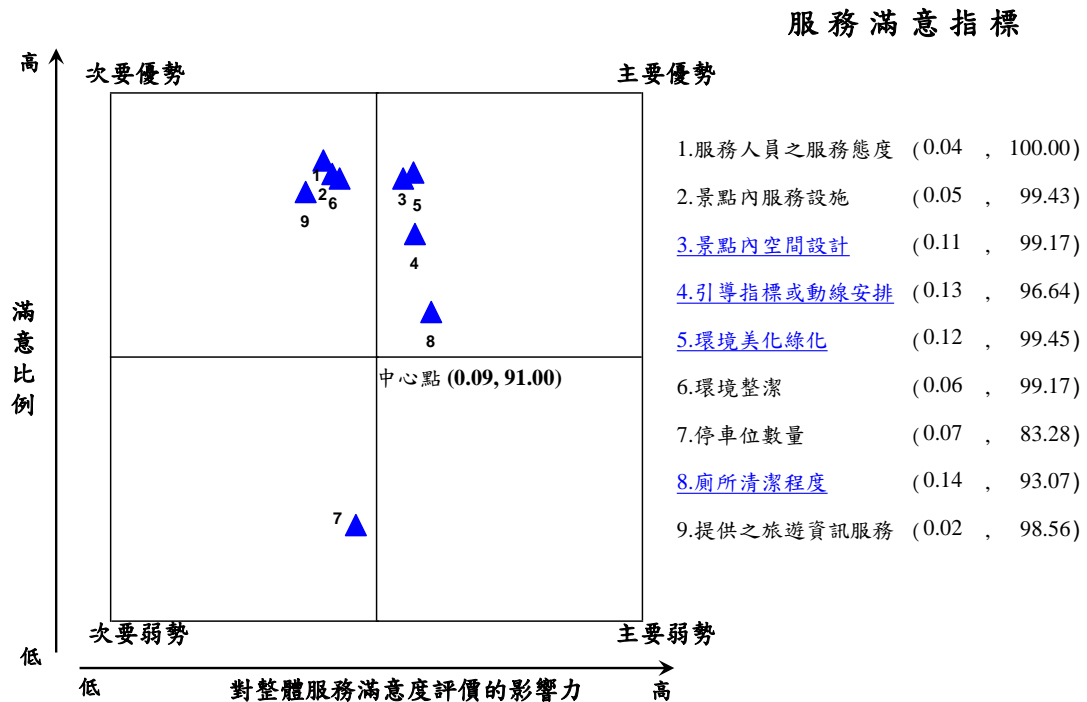


圖 5-9-2 阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。
- 4.「景點內辦理的活動」指標，僅 2 位受訪遊客有參與，表示非常滿意，所以該指標已成為常數，無法進行複迴歸分析。

(四) 到訪次數

有 43.92% 的受訪遊客表示，是第 1 次到訪阿里山國家風景區；其次依序為第 2 次到訪(20.72%)、第 5 次以上到訪(20.44%)及第 3 次到訪(10.77%)；而 4.14% 為第 4 次到訪，比例相對較低。

調查遊憩景點為觸口遊客中心(53.00%)的受訪遊客，是「第 1 次」到訪阿里山國家風景區的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 203 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，上次到訪阿里山國家風景區的時間為 3 年以上(33.50%)，比例較高；其次依序為半年以內(25.62%)、半年~1 年以內(14.78%)、1~2 年以內(13.79%)及 2~3 年以內(12.32%)。

調查遊憩景點為奮起湖(41.12%)的受訪遊客，距離上次到訪時間間隔為「3 年以上」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-14-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 203 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，阿里山國家風景區整體服務品質有否提升。其中，有 56.16%的受訪遊客表示，阿里山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次依序是改善很多(20.69%)、稍有改善(16.75%)，沒有受訪者表示感覺較差，另有 6.40%受訪者表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 10.77%的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，而有 89.23%的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

專技主管人員(17.28%)、居住在國外地區(29.79%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，「有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例也越高。

【詳見附表 4-14-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 39 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 84.62%的受訪遊客表示透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)，比例最高；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(23.08%)、及機票(10.26%)，而套裝行程(5.13%)及門票(2.56%)的比例皆不及 6.00%。

(三) 消費情形

針對在阿里山國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 25.69% 受訪遊客表示，預計消費支出為 500 元~未滿 1,000 元，其次為 1,000 元~未滿 2,000 元(24.86%)，再其次依序為 2,000 元~未滿 3,000 元(17.96%)、3,000 元~未滿 4,000 元(10.22%)、200 元~未滿 500 元(7.46%)、4,000 元~未滿 6,000 元(7.18%)；而預計消費支出 6,000 元以上(4.42%)及未滿 200 元(2.21%)比例相對較低。

整體而言，在阿里山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,827；而在阿里山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.33 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,374。

(四) 消費合理性

71.55 % 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 6.91% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費較貴(貴(6.35%)、很貴(0.55%))，有 2.21% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.38%)、很便宜(0.83%))；而有 19.34% 的受訪遊客表示在阿里山國家風景區內沒有任何花費。

五、旅遊決策(阿里山國家森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山國家森林遊樂區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到阿里山國家風景區主要利用的交通工具、在阿里山國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.33%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，而參加旅行社套裝旅遊(7.72%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.86%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(2.32%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.77%)等旅遊方式所占比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(46.33%)獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次依序為手機上網(36.68%)、親友／同事／同學(28.96%)，而平面媒體(9.65%)、電子媒體(8.49%)、旅行社(4.25%)、旅遊展覽(2.70%)及旅遊服務中心(2.32%)等獲得旅遊資訊的比例皆不及一成；此外，有 24.32%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

女性(14.53%)受訪遊客，透過「平面媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於男性(5.63%)受訪遊客。

專技主管人員(56.34%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(62.50%)、居住在國外地區(65.63%)、港澳國籍(100.00%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例也越高。

居住在國外地區(54.17%)、港澳國籍(100.00%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；在 20 歲以上，年齡層越低的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例越高；教育程度越高的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例越高。

居住在南部地區(39.66%)的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他居住地區的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 120 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(79.17%)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(60.00%)、平板電腦(iPad...等)(20.83%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(1.67%)的比例相對較低。

服務工作人員(73.08%)、居住在北部地區(70.59%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」取得旅遊資訊管道的比例越高。

居住在國外地區(65.63%)、港澳國籍(100.00%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越低的受訪遊客，透過「智慧型手機(iPhone...等)」取得旅遊資訊管道的比例越高。

【詳見附表 4-19-A2.1】

(三) 到阿里山國家風景區主要利用的交通工具

有 35.91%的受訪遊客表示，從出發地到阿里山國家風景區主要利用的交通工具是自小客車，比例最高，其次依序為公／民營客運(14.67%)、大型遊覽車(13.51%)、臺鐵(火車)(10.04%)、飛機(8.49%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 5.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(36.29%)的比例最高；其次依序為公／民營客運(28.19%)、臺鐵(火車)(20.85%)、大型遊覽車(15.06%)、飛機(12.74%)，而小型巴士(8.49%)、高鐵(7.72%)、出租汽車(6.18%)、觀光局臺灣好行接駁(4.25%)、旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)(3.47%)、計程車(3.09%)及機車(2.70%)等交通工具的比例皆不及一成；此外，其他的交通工具所占比例皆低於 1.00%。

(四) 阿里山國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 18.92%受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次依序為公／民營客運(9.27%)、大型遊覽車(3.86%)、小型巴士(3.86%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%；此外，有 55.60%的受訪遊客表示沒有到訪阿里山國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 90.35%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，比例最高，其次依序為親朋好友推薦(18.92%)、品嚐當地美食(15.06%)、距離遠近／假期長短(11.20%)、運動健身(11.20%)、文化巡禮(7.72%)、交通便利(5.79%)、遊憩設施(4.63%)；其他選擇此景點旅遊的比例，皆低於 4.00%。

(六) 旅遊同伴

有 57.53%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次，有 37.07%是與朋友／同事同遊，有 6.95%受訪遊客的旅遊同伴為同學，比例相對較低；而沒有旅遊同伴的比例占 5.79%。

男性(63.38%)、農林漁牧及體力工作者(81.25%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(84.21%)、本國國籍(63.41%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，與「家人」同遊的比例越高。

年齡在 20 歲~29 歲(52.05%)的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-A5】

六、遊憩行為(阿里山國家森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山國家森林遊樂區的受訪遊客，在阿里山國家風景區以外的景點之遊玩情形、在阿里山國家風景區內的旅遊天數、阿里山國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊阿里山國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 阿里山國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 54.44%的受訪遊客表示，只會在阿里山國家風景區內的景點遊玩；而有 45.56%的受訪遊客表示，會去阿里山國家風景區以外的景點遊玩。

女性(53.85%)、居住在國外地區(80.21%)、其他國籍(77.78%)等特質的受訪遊客，只會在阿里山國家風景區內的景點遊玩的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-B2】

(二) 在阿里山國家風景區內的旅遊天數

有 55.21%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內旅遊的天數為 2 天 1 夜，其次，停留 1 天(4 小時及以上)，不過夜的比例為 33.20%，而停留半天(4 小時以下)(6.56%)、停留 3 天 2 夜(3.86%)、停留 4 天 3 夜(0.77%)及停留 5 天以上(0.39%)的比例皆不及 7.00%；此外，在阿里山國家風景區內旅遊的平均天數是 1.64 天。

(三) 阿里山國家風景區內的住宿方式

針對 156 位表示在阿里山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在阿里山國家風景區內住宿的方式。其中，65.38%住宿方式為旅館，比例最高，其次，住在民宿的比例有 27.56%，住宿在招待所或活動中心也有 5.13%，露營的比例為 2.56%；而住宿在親友家的比例 0.64%最低。

(四) 重遊意願

有 94.98%的受訪遊客表示，未來願意再重遊阿里山國家風景區內的景點；而有 5.02%受訪遊客表示未來不願意再重遊。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」自變項，未達到統計上顯著；而「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-19-B4】

(五) 不願意重遊阿里山國家風景區的原因

針對 13 位¹⁸表示不願意再重遊阿里山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，交通不便(46.15%)及缺乏特色(30.77%)等原因所占比例較高，而環境髒亂(7.69%)、遊憩設施差(7.69%)及交通壅塞(7.69%)等原因的比例皆不及 8.00%。

七、旅遊活動偏好與滿意度(阿里山國家森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山國家森林遊樂區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 93.82%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內，喜歡從事活動項目為自然賞景活動的比例最高，其次依序為偏好文化體驗活動(15.44%)、美食活動(14.67%)，而偏好其他休閒活動(3.47%)、偏好遊樂園活動(1.16%)及偏好運動型活動(0.77%)的比例皆不及 4.00%。

居住在中部地區(21.43%)的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他居住地區的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-C1】

¹⁸ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內自然賞景活動的 243 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪(72.84%)的比例最高；其次依序為觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(54.73%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(51.85%)、觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(32.92%)，而觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(16.87%)的比例相對較低。

個人每月平均所得 5 萬元～未滿 10 萬元(84.91%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他個人每月平均所得的受訪遊客。

高中／職教育程度(58.82%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」的比例，高於其他教育程度的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內文化體驗活動的 40 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以懷舊體驗(如鐵道懷舊)(40.00%)的比例最高；其次依序為原住民文化體驗(30.00%)、觀賞文化古蹟(27.50%)，而節慶活動(10.00%)、表演節目欣賞(10.00%)及參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(10.00%)等活動的比例相對較低；此外，其餘活動項目偏好比例均不及 3.00%。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內運動型活動的 2 位¹⁹受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(100.00%)的比例最高，其次為慢跑／馬拉松(50.00%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內遊樂園活動的 3 位²⁰受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以觀賞園區表演節目(66.67%)的比例最高，其次為遊覽園區特殊主題(33.33%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內美食活動的 38 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食的比例最高(94.74%)，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(23.68%)，再其次為健康養生料理體驗(10.53%)。

¹⁹ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

²⁰ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內其他休閒活動的 9 位²¹受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以商圈徒步購物(44.44%)的比例最高，而有 33.33% 各自為駕車(汽機車)兜風及泡溫泉／做 SPA。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對阿里山國家森林遊樂區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 36.29%，評價為 80~89 分的有 50.97%、評價為 70~79 分的有 10.04%，有 2.70% 給予 69 分及以下評價。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-19-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 84.08 分，相對於 103 年下半年總平均分數(83.53 分)高，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-9-3】

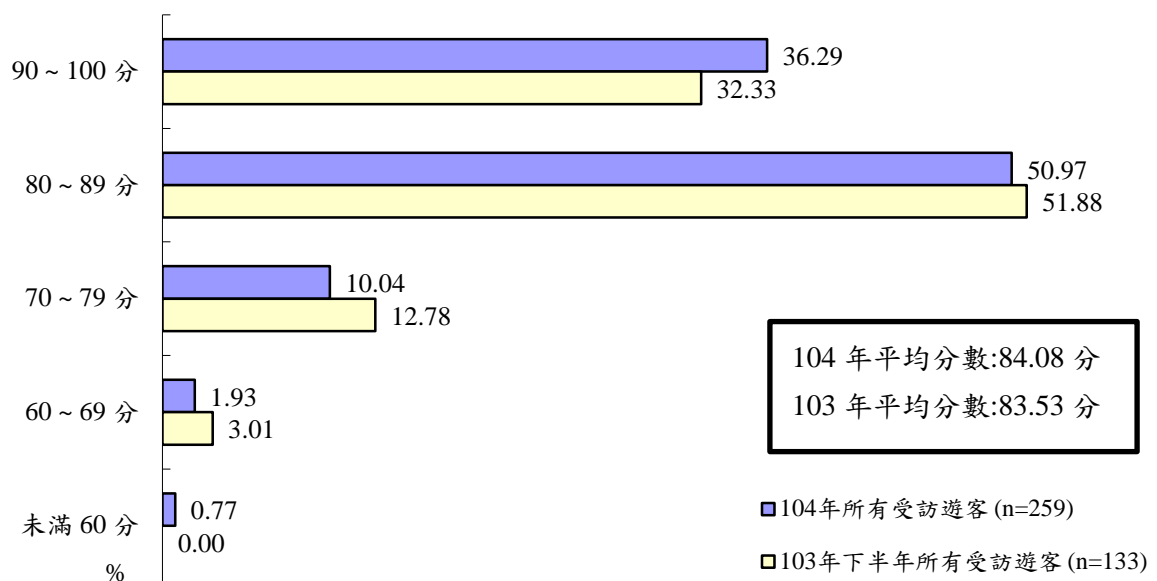


圖 5-9-3 阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價－阿里山國家森林遊樂區遊客

²¹ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對阿里山國家森林遊樂區整體滿意比例為 98.84%，受訪遊客對阿里山國家森林遊樂區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 環境美化綠化(99.23%)
3. 景點內服務設施(99.22%)
4. 提供之旅遊資訊服務(99.07%)
5. 服務人員之服務態度(98.69%)
6. 景點內空間設計(98.43%)
7. 環境整潔(98.07%)
8. 引導指標或動線安排(94.53%)
9. 廁所清潔程度(89.33%)
10. 停車位數量(68.53%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，阿里山國家森林遊樂區整體滿意的平均分數為 83.11 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(87.88 分)、環境美化綠化(87.84 分)、環境整潔(85.71 分)、提供之旅遊資訊服務(84.88 分)、景點內空間設計(84.84 分)、景點內服務設施(84.71 分)、引導指標或動線安排(83.11 分)、廁所清潔程度(77.89 分)、景點內辦理的活動(75.00 分)、停車位數量(68.88 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對阿里山國家森林遊樂區整體滿意比例為 98.84%(非常滿意 33.59%+還算滿意 65.25%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-19-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的滿意比例下降 27.03%，其他各項指標滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著。

【詳見表 5-9-4】

表 5-9-3 阿里山國家森林遊樂區遊客各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	46.72	40.54	1.16	0.00	11.58	259
2.景點內服務設施	39.00	58.69	0.77	0.00	1.54	259
3.景點內空間設計	40.15	56.37	1.54	0.00	1.93	259
4.引導指標或動線安排	37.84	55.60	5.02	0.39	1.16	259
5.環境美化綠化	52.12	47.10	0.77	0.00	0.00	259
6.環境整潔	44.79	53.28	1.93	0.00	0.00	259
7.停車位數量	8.11	29.73	13.13	4.25	44.79	259
8.廁所清潔程度	19.69	57.92	8.88	0.39	13.13	259
9.提供之旅遊資訊服務	33.59	48.65	0.77	0.00	16.99	259
10.景點內辦理的活動	0.00	0.77	0.00	0.00	99.23	259
11.整體上	33.59	65.25	1.16	0.00	-	259

表 5-9-4 阿里山國家森林遊樂區遊客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	52.84	45.85	98.69	1.31	0.00	1.31	87.88	229	98.69	98.44	0.25
2.景點內服務設施	39.61	59.61	99.22	0.78	0.00	0.78	84.71	255	99.22	99.25	-0.03
3.景點內空間設計	40.94	57.48	98.43	1.57	0.00	1.57	84.84	254	98.43	99.25	-0.82
4.引導指標或動線安排	38.28	56.25	94.53	5.08	0.39	5.47	83.11	256	94.53	90.15	4.38
5.環境美化綠化	52.12	47.10	99.23	0.77	0.00	0.77	87.84	259	99.23	99.25	-0.02
6.環境整潔	44.79	53.28	98.07	1.93	0.00	1.93	85.71	259	98.07	94.74	3.33
7.停車位數量	14.69	53.85	68.53	23.78	7.69	31.47	68.88	143	68.53	72.28	-3.75
8.廁所清潔程度	22.67	66.67	89.33	10.22	0.44	10.67	77.89	225	89.33	87.20	2.13
9.提供之旅遊資訊服務	40.47	58.60	99.07	0.93	0.00	0.93	84.88	215	99.07	96.85	2.22
10.景點內辦理的活動	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	75.00	2	100.00	100.00	0.00
11.整體上	33.59	65.25	98.84	1.16	0.00	1.16	83.11	259	98.84	98.50	0.34

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，以卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有引導指標或動線安排、提供之旅遊資訊服務等 2 項；主要弱勢指標有停車位數量。

【詳見圖 5-9-4】

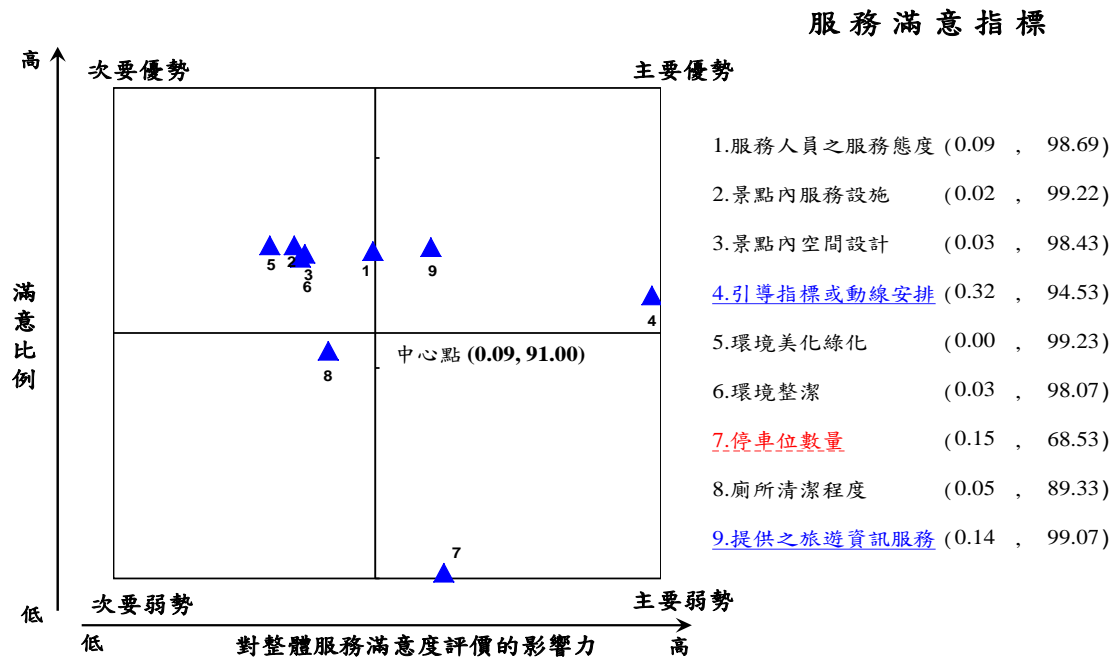


圖 5-9-4 阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析－阿里山國家森林遊樂區遊客

- 註：1. 各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
2. 實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3. 第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指，需立即改善。
4. 「景點內辦理的活動」指標，僅 2 位受訪遊客有參與，表示還算滿意，所以該指標已成為常數，無法進行複迴歸分析。

(四) 到訪次數

有 53.28% 的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪阿里山國家風景區，其次，有 16.99% 是第 2 次到訪，有 13.13% 是第 5 次以上到訪，第 3 次到訪占 11.20%，而第 4 次到訪的比例為 5.41%，相對較低。

(五) 距離上次到訪時間

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 121 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 51.24% 的受訪遊客表示，上次到訪阿里山國家風景區的時間為 3 年以上，比例最高；其次依序為半年~1 年以內及 1~2 年以內(均為 13.22%)、半年以內(12.40%)、2~3 年以內(9.92%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 121 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，阿里山國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 42.15% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次依序為改善很多(39.67%)及稍有改善(14.05%)，沒有受訪者認為比上次到訪經驗差；另有 4.13% 受訪者表示不知道／無意見。

八、消費行為(阿里山國家森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山國家森林遊樂區的受訪遊客，本次到訪阿里山國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在阿里山國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 24.71% 的受訪遊客表示，本次到訪阿里山國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 75.29%。

教育程度越高、居住在國外地區(36.46%)等特質的受訪遊客，本次到訪阿里山國家風景區之前，「有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 64 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)(85.94%)的比例最高；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(31.25%)、機票(17.19%)，再其次為套裝行程(6.25%)。

未婚(45.45%)的受訪遊客，透過網路訂購「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，高於其他婚姻狀況的受訪遊客。

【詳見附表 4-19-D1.1】

(三) 消費情形

針對在阿里山國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 26.64% 受訪遊客表示，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元，其次為 2,000 元~未滿 3,000 元(20.85%)，再其次依序為 3,000 元~未滿 4,000 元(17.76%)、4,000 元~未滿 6,000 元(12.36%)、500 元~未滿 1,000 元(10.81%)、6,000 元以上(10.42%)，而 200 元~未滿 500 元(0.77%)及未滿 200 元(0.39%)比例相對較低。

整體而言，在阿里山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為NT\$2,823；而在阿里山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.64 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,721。

(四) 消費合理性

有 73.36%的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，比例最高；有 14.67%的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費較貴(貴(12.36%)、很貴(2.32%))，有 1.93%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.93%)、很便宜(0.00%))；另有 10.04%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內沒有任何花費。

第十節 茂林國家風景區



茂林國家風景區橫跨高雄市桃源區、六龜區、茂林區及屏東縣三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉等6個鄉鎮地區之部份行政區域，南北狹長的區塊，面積範圍約為59,800公頃。本區分別可由省道台20、台27、台27甲、台28及台24線進入本風景區內，荖濃溪、濁口溪、隘寮溪三大溪穿流其境內，曲流、瀑布、縱谷等自然景觀廣布其間，山間部落座落其中，居住著布農族、鄒族、魯凱族、排灣族等族群，孕育出多元的族群文化。本次在茂林國家風景區，遊客意見調查景點包含，「瑪家遊客中心」、「寶來遊客中心」、「茂林遊客中心」、「工藝步道（蜻蜓雅築）」等四個景點。

本節以茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有97.31%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，而參加其他團體舉辦的旅遊(1.47%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.49%)、參加旅行社套裝旅遊(0.24%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(0.24%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.24%)等旅遊方式所占比例，均相當低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(38.88%)獲得相關旅遊資訊的比例占最多，其次為親友／同事／同學(31.78%)，再其次為手機上網(22.25%)，而電子媒體(7.82%)、平面媒體(5.62%)、旅遊服務中心(2.93%)，而旅行社(0.49%)及旅遊展覽(0.24%)獲得旅遊資訊的比例較不及8.00%；此外，有23.72%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

調查遊憩景點為瑪家遊客中心(11.76%)的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

專技主管人員(49.25%)、調查遊憩景點為茂林遊客中心(49.51%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為茂林遊客中心(30.10%)的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

女性(38.46%)、年齡在 12 歲~19 歲(75.00%)、學生(54.55%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(41.18%)、調查遊憩景點為瑪家遊客中心(41.18%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 159 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以電腦(桌上型、筆記型電腦)(61.64%)的比例最高；其次為智慧型手機(iPhone...等)(57.23%)，再其次為平板電腦(iPad...等)(11.32%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(4.40%)及個人數位助理(PDA)(0.63%)的比例相對較低。

男性(18.39%)受訪遊客，使用「平板電腦(iPad...等)」上網查詢的比例，高於女性(2.78%)受訪遊客。

女性(68.06%)受訪遊客，使用「智慧型手機(iPhone...等)」上網查詢的比例，高於男性(48.28%)受訪遊客。

【詳見附表 4-15-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 82.15%的受訪遊客表示，從出發地到茂林國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次為機車(12.71%)，而公／民營客運(2.44%)、大型遊覽車(1.47%)、自行車／協力車(0.73%)、高鐵(0.24%)、計程車(0.24%)比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(82.15%)的比例最高，其次依序為機車(12.96%)、公／民營客運(2.69%)、大型遊覽車(1.47%)，而自行車／協力車(0.98%)、徒步(0.49%)、高鐵(0.24%)、臺鐵(0.24%)、出租汽車(0.24%)、計程車(0.24%)、捷運(0.24%)的比例皆低於 1.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 65.04%受訪遊客表示，在茂林國家風景區各景點間旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次為機車(9.05%)，而大型遊覽車(1.22%)、公／民營客運(0.98%)、自行車／協力車(0.73%)、小型巴士(0.24%)、出租汽車(0.24%)的比例皆低於 2.00%；此外，有 22.49%的受訪遊客沒有到訪茂林國家風景區內的其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 76.28% 的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美的比例最高，其次依序為距離遠近／假期長短(31.54%)、品嚐當地美食(23.96%)、親朋好友推薦(22.00%)、運動健身(17.60%)、交通便利(16.87%)、遊憩設施(14.43%)、文化巡禮(13.69%)、順道而來(11.25%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 68.95% 的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人，其次，有 32.52% 是與朋友／同事同遊，而旅遊同伴為同學(5.38%)的比例相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 6.36%。

年齡在 40 歲~49 歲(82.57%)、教育程度為高中／職(80.82%)、農林漁牧及體力工作者(81.82%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(82.22%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 60 歲~69 歲(58.82%)的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，在茂林國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 65.04% 的受訪遊客表示，只會在茂林國家風景區內的景點遊玩，而有 34.96% 的受訪遊客表示，會去茂林國家風景區以外的景點遊玩。

調查遊憩景點為寶來遊客中心(52.00%)的受訪遊客，「會」去茂林國家風景區以外的景點遊玩，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 55.01% 的受訪遊客表示，在茂林國家風景區內旅遊的天數是半天(4 小時以下)，其次，停留 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 30.56%，在茂林國家風景區內旅遊 2 天 1 夜的比例有 11.98%，而停留 3 天 2 夜(1.71%)、4 天 3 夜(0.73%)的比例較低；此外，在茂林國家風景區內旅遊的平均天數是 0.90 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 59 位表示在茂林國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在茂林國家風景區內住宿的方式。其中，40.68% 住宿方式為旅館，比例最高，其次，住在民宿的比例有 27.12%，露營占(23.73%)，而招待所或活動中心(5.08%)及親友家(含自家)(5.08%)的比例較低。

(四) 重遊意願

有 99.51% 的受訪遊客表示，願意再重遊茂林國家風景區內的景點；僅有 0.49% 受訪遊客表示未來不願意再重遊茂林國家風景區。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-15-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 2 位²²表示不願意再重遊茂林國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其原因包括，缺乏特色(50.00%)、遊憩設施差(50.00%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 83.86% 的受訪遊客表示，在茂林國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為文化體驗活動(28.61%)、美食活動(27.63%)、其他休閒活動(14.91%)，而運動型活動(5.62%)及遊樂園活動(0.24%)的比例相對較低。

調查遊憩景點為瑪家遊客中心(95.10%)的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

服務工作人員(35.58%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(36.67%)、調查遊憩景點為工藝步道(蜻蜓雅築)(56.73%)等特質的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例越高。

²² 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

男性(9.35%)受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例，高於女性(1.54%)受訪遊客。

調查遊憩景點為工藝步道(蜻蜓雅築)(45.19%)的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

男性(18.22%)、調查遊憩景點為寶來遊客中心(41.00%)的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內自然賞景活動的 343 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪(72.01%)的比例最高，其次依序為觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(52.19%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(36.44%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(31.49%)，而觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(13.41%)的比例相對較低。

調查遊憩景點為瑪家遊客中心(88.66%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為茂林遊客中心(49.48%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為寶來遊客中心(48.78%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

個人每月平均所得為 10 萬元及以上(21.74%)、調查遊憩景點為工藝步道(蜻蜓雅築)(29.85%)的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內文化體驗活動的 117 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以原住民文化體驗的比例最高(51.28%)，其次依序為傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(35.90%)、觀賞文化古蹟(28.21%)、節慶活動(15.38%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(12.82%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(8.55%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(6.84%)、表演節目欣賞(5.13%)，而參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)(0.85%)的比例相對較低。

男性(23.73%)受訪遊客，偏好「節慶活動」的比例，高於女性(6.90%)受訪遊客。

女性(46.55%)、調查遊憩景點為工藝步道(蜻蜓雅築)(52.54%)等特質的受訪遊客，偏好「傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內運動型活動的 23 位²³受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(52.17%)的比例最高，其次為泛舟／划船(26.09%)，再其次依序釣魚(8.70%)、飛行傘(8.70%)、慢跑／馬拉松(8.70%)、滑草(4.35%)、其他(如大鵬灣區內賽車場觀賞賽車)(4.35%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內遊樂園活動的 1 位²⁴受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。該遊客表示喜歡遊覽園區特殊主題(100.00%)的項目。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內美食活動的 113 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(86.73%)比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(34.51%)，而偏好健康養生料理體驗的比例為 5.31%，比例相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內其他休閒活動的 61 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA(78.69%)的比例最高，其次為駕車(汽機車)兜風(29.51%)，而商圈徒步購物(3.28%)的比例相對較低。

女性(95.45%)受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例，高於男性(69.23%)受訪遊客。

【詳見附表 4-15-C1.6】

²³ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

²⁴ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對茂林國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 40.34%，評價為 80~89 分的有 49.88%、評價為 70~79 分的占 8.31%，1.47% 給予 69 分及以下評價。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-15-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 84.72 分，相對於 103 年下半年平均分數(83.43 分)較高，增加 1.29 分，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-10-1】

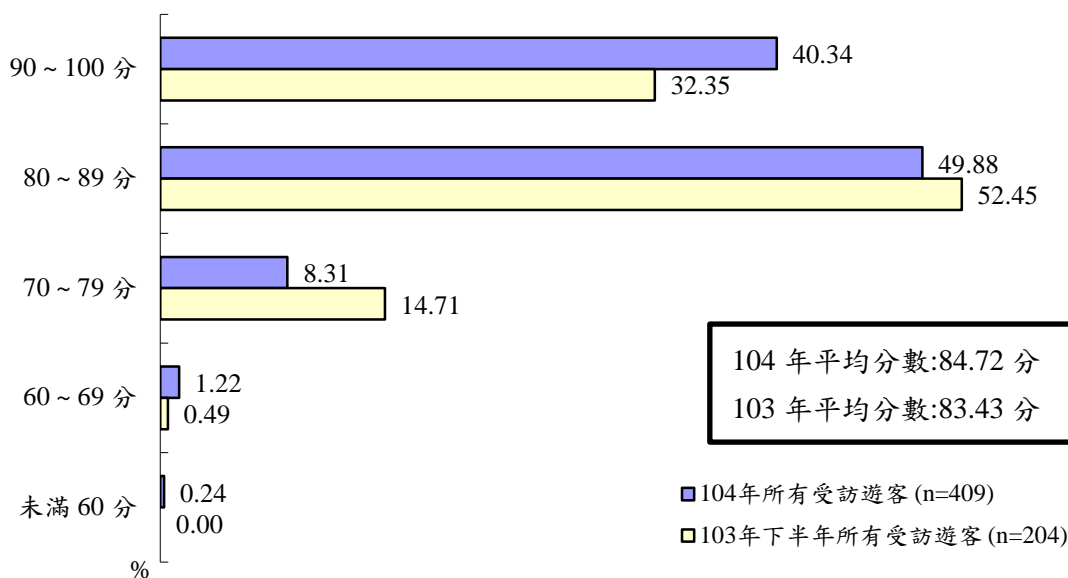


圖 5-10-1 茂林國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對茂林國家風景區所提供之整體滿意比例為 99.51%，各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(100.00%)
2. 景點內辦理的活動(100.00%)
3. 景點內空間設計(99.01%)
4. 環境美化綠化(98.78%)
5. 景點內服務設施(98.77%)
6. 提供之旅遊資訊服務(98.64%)
7. 環境整潔(98.53%)
8. 廁所清潔程度(96.39%)
9. 引導指標或動線安排(94.75%)
10. 停車位數量(82.03%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，茂林國家風景區整體滿意的平均分數為 84.17 分，而各項滿意指標的平均分數依序為景點內辦理的活動(95.00 分)、服務人員服務態度(90.82 分)、提供之旅遊資訊服務(89.74 分)、環境美化綠化(89.06 分)、環境整潔(88.63 分)、廁所清潔程度(86.90 分)、景點內空間設計(86.08 分)、景點內服務設施(85.43 分)、引導指標或動線安排(84.44 分)、停車位數量(76.50 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對茂林國家風景區整體滿意比例為 99.51%(非常滿意 37.16%+還算滿意 62.35%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，皆因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-15-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-10-2】

表 5-10-1 茂林國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	57.70	33.50	0.00	0.00	8.80	409
2.景點內服務設施	42.54	55.26	1.22	0.00	0.98	409
3.景點內空間設計	44.99	53.30	0.98	0.00	0.73	409
4.引導指標或動線安排	42.05	50.61	5.13	0.00	2.20	409
5.環境美化綠化	57.70	41.08	0.98	0.24	0.00	409
6.環境整潔	56.23	42.30	1.22	0.24	0.00	409
7.停車位數量	23.47	53.55	15.89	0.98	6.11	409
8.廁所清潔程度	41.56	36.67	2.93	0.00	18.83	409
9.提供之旅遊資訊服務	54.28	34.47	1.22	0.00	10.02	409
10.景點內辦理的活動	2.93	0.73	0.00	0.00	96.33	409
11.整體上	37.16	62.35	0.49	0.00	-	409

表 5-10-2 茂林國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	63.27	36.73	100.00	0.00	0.00	0.00	90.82	373	100.00	100.00	0.00
2.景點內服務設施	42.96	55.80	98.77	1.23	0.00	1.23	85.43	405	98.77	97.06	1.71
3.景點內空間設計	45.32	53.69	99.01	0.99	0.00	0.99	86.08	406	99.01	99.02	-0.01
4.引導指標或動線安排	43.00	51.75	94.75	5.25	0.00	5.25	84.44	400	94.75	92.50	2.25
5.環境美化綠化	57.70	41.08	98.78	0.98	0.24	1.22	89.06	409	98.78	100.00	-1.22
6.環境整潔	56.23	42.30	98.53	1.22	0.24	1.47	88.63	409	98.53	98.04	0.49
7.停車位數量	25.00	57.03	82.03	16.93	1.04	17.97	76.50	384	82.03	79.29	2.74
8.廁所清潔程度	51.20	45.18	96.39	3.61	0.00	3.61	86.90	332	96.39	98.17	-1.78
9.提供之旅遊資訊服務	60.33	38.32	98.64	1.36	0.00	1.36	89.74	368	98.64	96.11	2.53
10.景點內辦理的活動	80.00	20.00	100.00	0.00	0.00	0.00	95.00	15	100.00	100.00	0.00
11.整體上	37.16	62.35	99.51	0.49	0.00	0.49	84.17	409	99.51	100.00	-0.49

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，在卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境整潔、廁所清潔程度等 4 項，主要弱勢指標有停車位數量。

【詳見圖 5-10-2】

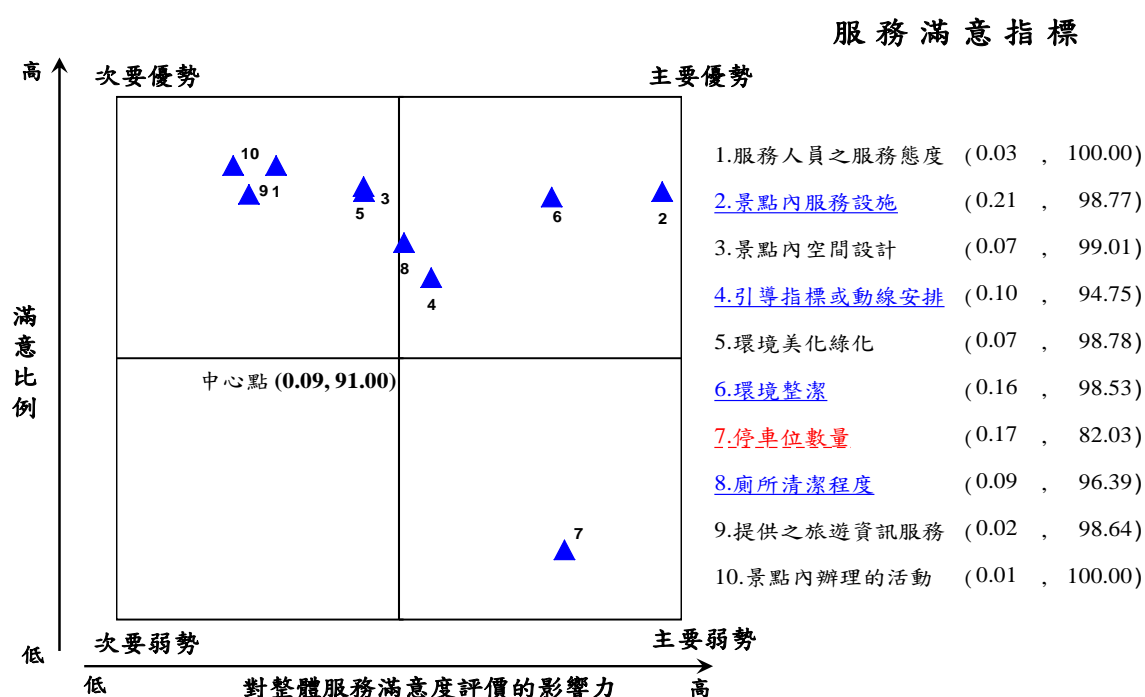


圖 5-10-2 茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 36.19%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪茂林國家風景區，其次，有 26.65%是第 5 次以上到訪，第 2 次到訪占 18.09%，15.40%是第 3 次到訪，而第 4 次到訪比例為 3.67%，相對較低。

(五) 距離上次到訪時間

針對茂林國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 261 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 45.21%的受訪遊客表示，距離上次到訪茂林國家風景區的時間為半年以內；其次依序為 3 年以上(20.69%)、半年~1 年以內(17.62%)、1~2 年以內(12.26%)，而 2~3 年以內(4.21%)的比例相對較低。

調查遊憩景點為瑪家遊客中心(58.73%)的受訪遊客，上次到訪時間間隔為半年以內的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-15-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對茂林國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 261 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，茂林國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 57.47%的受訪遊客表示，茂林國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為改善很多(20.69%)，稍有改善占 17.24%，有 1.15%的受訪者表示感覺較差；另有 3.45%表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

僅有 2.44%的受訪遊客表示，本次到訪茂林國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 97.56%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 10 位²⁵受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(90.00%)的比例最高，而門票(10.00%)及機票(10.00%)的比例相對較低。

(三) 消費情形

針對在茂林國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，有 32.03%受訪遊客表示，預計消費支出為 500 元~未滿 1,000 元，其次依序為 1,000 元~未滿 2,000 元(29.58%)、200 元~未滿 500 元(16.87%)、2,000 元~未滿 3,000 元(9.29%)、未滿 200 元(4.40%)、4,000 元~未滿 6,000 元(3.67%)、3,000 元~未滿 4,000 元(3.18%)，而 6,000 元以上(0.98%)的比例相對較低。

在茂林國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,112；而茂林國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.90 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,235。

²⁵ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(四) 消費合理性

有 79.71%的受訪遊客表示，茂林國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)比例最高，有 3.18%的受訪遊客表示，茂林國家風景區內的各項花費較貴(貴(3.18%)、很貴(0.00%))，有 1.71%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.22%)、很便宜(0.49%))，另有 15.40%的受訪遊客表示在茂林國家風景區內沒有任何花費。

第十一節 北海岸及觀音山國家風景區



北海岸及觀音山國家風景區於民國 91 年 5 月 15 日公告，範圍包括北海岸、野柳及觀音山等 3 處原省級風景區，總面積計約 12,351 公頃；行政區域分屬新北市萬里、金山、石門、三芝、五股及八里等 6 區。主要以人文、地質地形、海岸景觀等特殊風貌著稱，尤其是野柳女王頭地景，除為國內家喻戶曉的觀光景點，並享譽國際，近年來更以成為世界地質公園為努力目標。另外基隆市外木山、情人湖與和平島等景點陸域面積 487 公頃，海域面積 243 公頃，總計 730 公頃，因同為台灣北部濱海重要觀光景點，已於 103 年 12 月 15 日公告納入北觀國家風景區，擴大後總面積達 13,081 公頃。本次北海岸及觀音山國家風景區，遊客意見調查景點包含，「三芝遊客中心」、「白沙灣遊客中心」、「野柳地質公園」、「觀音山遊客中心」等四個景點。

本節以北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 84.36% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次，7.11 % 是參加旅行社套裝旅遊，參加其他團體舉辦的旅遊是 4.42%；此外，其他的旅遊方式所占比例，皆低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友／同事／同學(39.34%) 獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次依序為電腦網路(30.96%)、手機上網(20.70%)、電子媒體(9.48%)、平面媒體(8.37%)、旅行社(7.11%)；而透過服務中心(1.90%)、旅遊展覽(1.26%)等比例相對較低；此外，有 32.23% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡在 40 歲~49 歲(15.18%)、港澳國籍(29.03%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(12.77%)等特質的受訪遊客，透過「平面媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為三芝遊客中心(17.00%)的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(50.40%)、技術員／事務人員(43.84%)、未婚(42.04%)、居住地區為國外地區(56.59%)、其他國籍(66.35%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(41.03%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例越高。

女性(23.89%)、年齡在 20 歲~29 歲(38.40%)、學生(31.73%)、未婚(30.61%)、國籍為其他國籍(48.08%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(26.75%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊管道的比例越高。

年齡在 70 歲及以上(20.00%)、工作別為家管／退休／無業(11.86%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(13.37%)等特質的受訪遊客，透過「旅行社」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(53.60%)、學生(50.00%)、未婚(52.65%)、港澳國籍(58.06%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 196 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(68.37%)的比例最多，其次依序為智慧型手機(iPhone...等)(66.84%)、平板電腦(iPad...等)(21.43%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(4.59%)及個人數位助理(PDA)(0.51%)的比例相對較低。

教育程度越高、中國大陸地區(89.66%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」上網查詢旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 45.50 %的受訪遊客表示，從出發地到北海岸及觀音山國家風景區主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為公／民營客運(16.75%)、大型遊覽車(13.43%)、機車(9.95%)，而計程車(5.06%)、出租汽車(2.69%)及小型巴士(2.37%)的比例皆不及 6.00%；此外，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

女性(46.02%)受訪遊客，從出發地到北海岸及觀音山國家風景區主要利用的交通工具是「自小客車」的比例，高於男性(44.90%)受訪遊客。

【詳見附表 4-16-A3.1】

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(45.66%)的比例最高，其次依序為公／民營客運(17.06%)、大型遊覽車(13.43%)、機車(9.95%)、捷運(6.32%)、計程車(5.06%)、出租汽車(2.84%)、臺鐵(火車)(2.53%)、小型巴士(2.37%)，其他的交通工具所占比例皆低於2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有28.44%受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為徒步，其次為自小客車(20.38%)，再其次，依序為機車(5.06%)、大型遊覽車(3.79%)、公／民營客運(2.21%)，而其他交通工具所占比例皆低於1.00%，此外，有37.76%的受訪遊客表示沒有到訪北海岸及觀音山國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有68.72%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為距離遠近／假期長短(22.27%)、親朋好友推薦(17.69%)、運動健身(12.48%)、順道而來(12.32%)、學校／公司或參加的團體安排(9.64%)、交通便利(8.85%)、品嚐當地美食(7.74%)；其他選擇此景點旅遊的比例均低於5.00%。

(六) 旅遊同伴

有66.67%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次，有31.60%是與朋友／同事同遊，而旅遊同伴為同學的比例占5.85%，比例相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占8.06%。

年齡在50歲~59歲(82.14%)、家管／退休／無業(75.71%)、已婚(80.85%)、居住地區為中部地區(92.68%)、港澳國籍(74.19%)、調查遊憩景點為三芝遊客中心等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越低的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例越高。

年齡在20歲~29歲(47.20%)、未婚(39.59%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(36.17%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友／同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

學生(23.08%)、未婚(11.43%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(10.29%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「同學」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，在北海岸及觀音山國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 46.60%的受訪遊客表示，只會在北海岸及觀音山國家風景區內的景點遊玩；而有 53.40%的受訪遊客表示，會去北海岸及觀音山國家風景區以外的景點遊玩。

居住地區為國外地區(92.86%)、其他國籍(93.27%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(75.68%)等特質的受訪遊客，會到北海岸及觀音山國家風景區以外的景點遊玩的比例，較其他類別的受訪遊客高；個人每月平均所得越高的受訪遊客，會到北海岸及觀音山國家風景區以外的景點遊玩的比例越高。

【詳見附表 4-16-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 65.72%的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，其次，停留 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 30.49%，而在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊 2 天 1 夜(3.48%)及 4 天 3 夜(0.32 %)的比例相對較低；在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊的平均天數是 0.72 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 24 位²⁶表示在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在北海岸及觀音山國家風景區內住宿的方式。其中，住宿方式為旅館(70.83%)的比例最高；其次依序為住在招待所或活動中心(12.50%)、民宿(8.33%)、露營(4.17%)、親友家(含自家)(4.17%)。

女性(92.31%)、年齡在 30 歲~39 歲(91.67%)等特質的受訪遊客，會住宿在「旅館」的比例，較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-16-B3.1】

(四) 重遊意願

有 95.26%的受訪遊客表示，以後願意再重遊北海岸及觀音山國家風景區內的景點；僅有 4.74%受訪遊客表示，以後不願意再重遊。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」等自變項在卡方檢定，檢定水準在 $\alpha=0.05$ 的

²⁶本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

標準下，未達到統計上顯著；而「年齡」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-16-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 30 位不願意再重遊北海岸及觀音山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(73.33%)的比例最高，其次為交通壅塞(16.67%)，而遊憩設施差(3.33%)及花費太高(3.33%)的比較相對較低。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 97.47%的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次，偏好美食活動的比例為 52.13%，偏好文化體驗活動的比例為 29.23%，偏好運動型活動的比例為 16.59%，其他休閒活動的比例為 14.22%，而遊樂園活動(1.26%)的偏好比例較低。

未婚(34.69%)、居住地區為中部地區(36.59%)、本國國籍(33.41%)、調查遊憩景點為三芝遊客中心(46.00%)等特質的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例越高。

學生(25.96%)、未婚(24.90%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(22.76%)、本國國籍(20.51%)、調查遊憩景點為白沙灣遊客中心(45.00%)等特質的受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；年齡層越低的受訪遊客，偏好「運動型活動」的比例越高。

女性(57.52%)、年齡在 30 歲~39 歲(61.34%)、專技主管人員(60.38%)、個人每月平均所得越高、居住地區為國外地區(60.99%)、其他國籍(65.38%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(57.14%)等特質的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例越高。

本國國籍(17.28%)、調查遊憩景點為白沙灣遊客中心(23.00%)等特質的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例越高。

【詳見附表 4-16-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內自然賞景活動的 617 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(87.52%)的比例最高；其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(40.19%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(25.12%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(15.56%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(15.40%)。

個人每月平均所得為 10 萬元及以上(100.00%)、港澳國籍(96.55%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(94.79%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(50.62%)、居住地區為北部地區(50.53%)、本國國籍(49.05%)、調查遊憩景點為觀音山遊客中心(79.61%)等特質的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

本國國籍(20.00%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」活動的比例，高於其他國籍的受訪遊客。

女性(28.31%)、居住地區為北部地區(31.82%)、本國國籍(31.67%)、調查遊憩景點為三芝遊客中心(40.21%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(25.83%)、未婚(23.11%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀」活動的比例越高。

【詳見附表 4-16-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內文化體驗活動的 185 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(58.92%)的比例最高，其次為參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(32.97%)；表演節目欣賞偏好比例為 14.59%，節慶活動偏好比例為 10.27%，各有 6.49%偏好農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)及懷舊體驗(如鐵道懷舊)，另外各有 5.95%偏好傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)及參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)，而偏好宗教活動(1.62%)等活動比例相對較低。

調查遊憩景點為觀音山遊客中心(80.00%)的受訪遊客，偏好觀賞「文化古蹟」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為野柳地質公園(25.30%)的受訪遊客，偏好「表演節目欣賞」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為三芝遊客中心(45.65%)的受訪遊客，偏好「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

女性(10.20%)受訪遊客，偏好「農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)」的比例，高於男性(2.30%)受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內運動型活動的 105 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(43.81%)、騎協力車／單車(40.00%)的比例最高，其次依序為釣魚(9.52%)、慢跑／馬拉松(8.57%)、飛行傘(5.71%)、泛舟／划船(3.81%)，其他活動偏好比例均低於 2.00%。

調查遊憩景點為白沙灣遊客中心(73.33%)的受訪遊客，偏好觀賞「游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為觀音山遊客中心(77.27%)的受訪遊客，偏好觀賞「騎協力車／單車」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

男性(15.09%)受訪遊客，偏好「釣魚」的比例，高於女性(3.85%)受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內遊樂園活動的 8 位²⁷受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以水上遊樂活動(87.50%)的比例最高，其次為觀賞園區表演節目(12.50%)。

²⁷ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內美食活動的 330 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(89.39%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(27.58%)，而健康養生料理體驗(5.76%)的比例相對較低。

年齡在 40 歲~49 歲(98.39%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(94.68%)等特質的受訪遊客，偏好「品嚐當地特產／特色美食」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為觀音山遊客中心(45.16%)的受訪遊客，偏好「茗茶／喝咖啡／下午茶」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C1.5】

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內其他休閒活動的 90 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以駕車(汽機車)兜風(41.11%)的比例最高，其次為泡溫泉／做 SPA (40.00%)及商圈徒步購物(30.00%)。

調查遊憩景點為觀音山遊客中心(100.00%)的受訪遊客，偏好「駕車(汽機車)兜風」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為野柳地質公園(51.35%)的受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為野柳地質公園(48.65%)的受訪遊客，偏好「商圈徒步購物」活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 44.71%的受訪遊客，對北海岸及觀音山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分；其次為 80~89 分(41.39%)及 70~79 分(12.32%)，有 1.58%評價為 69 分及以下。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-13-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 84.88 分，相對於 103 年下半年總平均分數(85.34 分)略低，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-11-1】

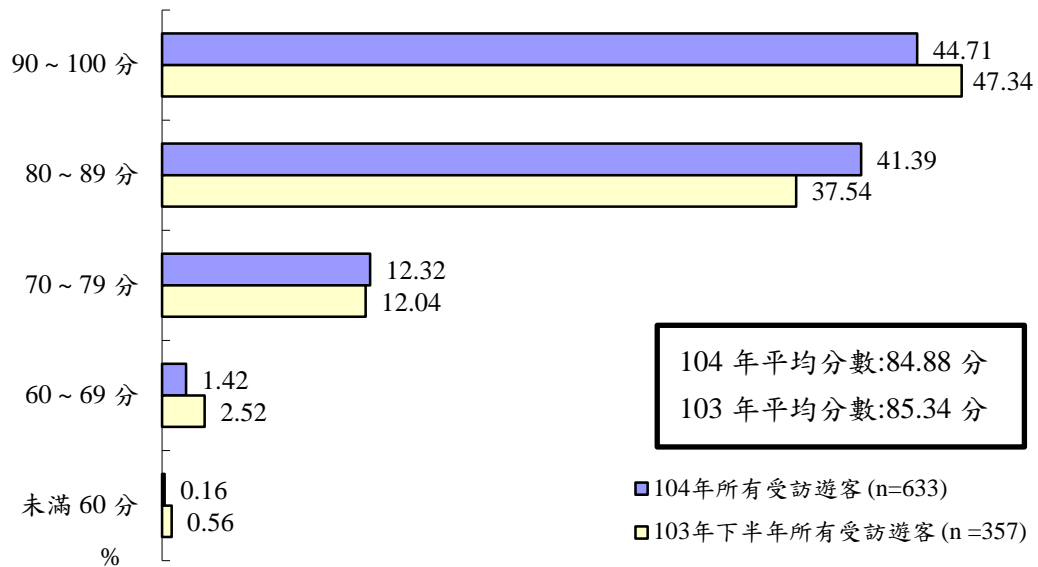


圖 5-11-1 北海岸及觀音山國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對北海岸及觀音山國家風景區所提供之整體滿意比例為 99.53%，受訪遊客對北海岸及觀音山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(包含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 提供之旅遊資訊服務(99.79%)
3. 服務人員之服務態度(99.37%)
4. 環境美化綠化(98.88%)
5. 景點內服務設施(98.84%)
6. 景點內空間設計(98.71%)
7. 環境整潔(97.15%)
8. 廁所清潔程度(96.82%)
9. 引導指標或動線安排(96.69%)
10. 停車位數量(90.91%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，北海岸及觀音山國家風景區整體滿意的平均分數為 84.76 分，而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(88.37 分)、環境美化綠化(87.48 分)、提供之旅遊資訊服務(86.65 分)、環境整潔(86.63 分)、廁所清潔程度(86.04 分)、景點內空間設計(85.47 分)、引導指標或動線安排(84.55 分)、景點內服務設施(84.25 分)、景點內辦理的活動(83.33 分)、停車位數量(80.92 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對北海岸及觀音山國家風景區整體滿意比例為 99.53%(非常滿意 39.49%+還算滿意 60.04%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-16-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，以卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-11-2】

表 5-11-1 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	40.92	33.65	0.16	0.32	24.96	633
2.景點內服務設施	36.49	57.66	0.95	0.16	4.74	633
3.景點內空間設計	42.34	54.50	1.26	0.00	1.90	633
4.引導指標或動線安排	39.65	52.76	3.16	0.00	4.42	633
5.環境美化綠化	50.71	47.24	0.95	0.16	0.95	633
6.環境整潔	49.61	47.39	2.53	0.32	0.16	633
7.停車位數量	25.28	42.65	6.00	0.79	25.28	633
8.廁所清潔程度	35.39	36.65	2.21	0.16	25.59	633
9.提供之旅遊資訊服務	35.07	39.34	0.00	0.16	25.43	633
10.景點內辦理的活動	0.32	0.63	0.00	0.00	99.05	633
11.整體上	39.49	60.03	0.47	0.00	-	633

表 5-11-2 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	54.53	44.84	99.37	0.21	0.42	0.63	88.37	475	99.37	99.63	-0.26
2.景點內服務設施	38.31	60.53	98.84	1.00	0.16	1.16	84.25	603	98.84	97.63	1.21
3.景點內空間設計	43.16	55.56	98.71	1.29	0.00	1.29	85.47	621	98.71	98.28	0.43
4.引導指標或動線安排	41.49	55.21	96.69	3.31	0.00	3.31	84.55	605	96.69	97.03	-0.34
5.環境美化綠化	51.20	47.69	98.88	0.96	0.16	1.12	87.48	627	98.88	98.87	0.01
6.環境整潔	49.68	47.47	97.15	2.53	0.32	2.85	86.63	632	97.15	95.79	1.36
7.停車位數量	33.83	57.08	90.91	8.03	1.06	9.09	80.92	473	90.91	86.37	4.54
8.廁所清潔程度	47.56	49.26	96.82	2.97	0.21	3.18	86.04	471	96.82	94.28	2.54
9.提供之旅遊資訊服務	47.03	52.75	99.79	0.00	0.21	0.21	86.65	472	99.79	100.00	-0.21
10.景點內辦理的活動	33.33	66.67	100.00	0.00	0.00	0.00	83.33	6	100.00	100.00	0.00
11.整體上	39.49	60.04	99.53	0.47	0.00	0.47	84.76	633	99.53	99.44	0.09

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，以卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員服務態度、景點內空間設計、環境整潔、廁所清潔程度等 4 項。

【詳見圖 5-11-2】

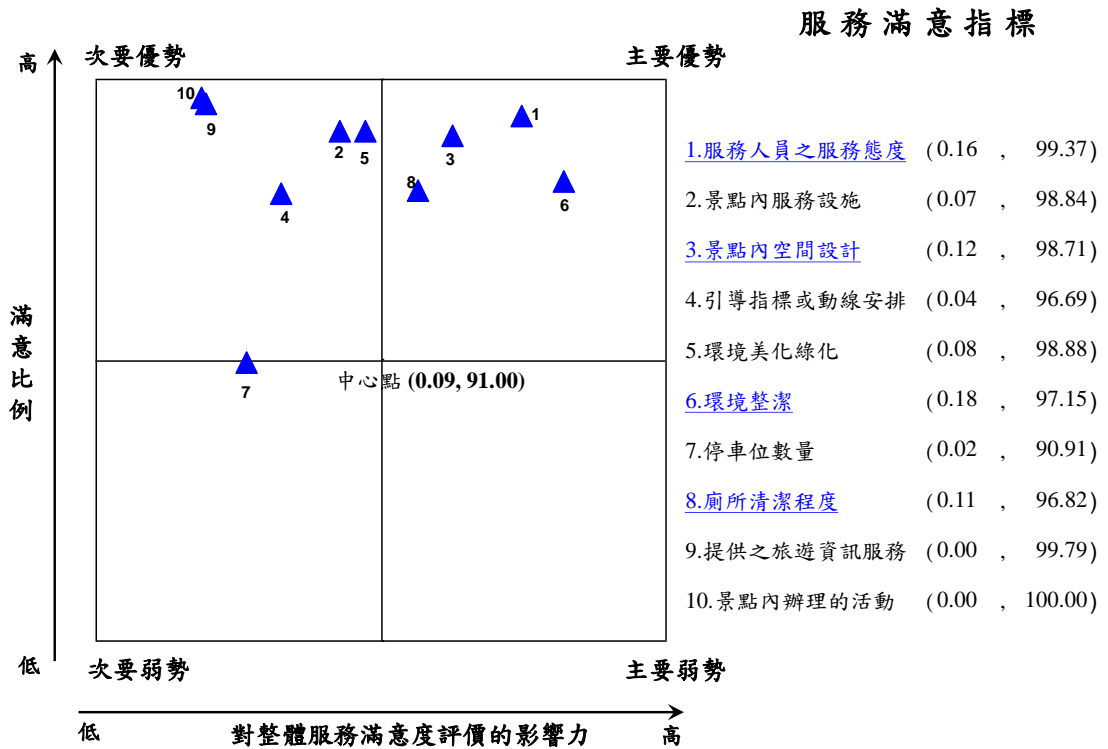


圖 5-11-2 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 46.45%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪北海岸及觀音山國家風景區，其次依序為第 5 次以上到訪(27.33%)、第 2 次到訪(17.54%)，而第 3 次到訪(5.69%)及第 4 次到訪(3.00%)的比例相對較低。

學生(66.35%)、未婚(56.73%)、調查遊憩景點為野柳地質公園(62.01%)等特質的受訪遊客，第 1 次到訪北海岸及觀音山國家風景區的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對北海岸及觀音山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 339 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 42.77% 受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次為 3 年及以上(28.32%)，13.86% 為半年~1 年以內到訪，1~2 年以內到訪的比例為 11.21%，而 2~3 年以內到訪(3.83%)的比例相對較低。

調查遊憩景點為觀音山遊客中心(75.00%)的受訪遊客，上次到訪時間間隔為半年以內的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C3.1】

(六) 與上次到訪經驗比較

針對北海岸及觀音山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 339 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，北海岸及觀音山國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 56.05% 的受訪遊客表示，與上次到訪經驗差不多，其次依序為改善很多(21.83%)、稍有改善(10.03%)，有 0.29% 的受訪者表示感覺較差；另有 11.80% 受訪者表示不知道／無意見。

調查遊憩景點為三芝遊客中心(76.19%)的受訪遊客，與上次到訪經驗表示差不多的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-16-C3.2】

四、消費行為

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 1.58% 的受訪遊客表示，本次到訪北海岸及觀音山國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關旅遊產品的受訪遊客占 98.42 %。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 10 位²⁸受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(80.00%)的比例最高，各有 10.00% 為火車票／高鐵票／客運車票及套裝行程，其比例相對較低。

²⁸ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(三) 消費情形

針對在北海岸及觀音山國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出，其中，預計消費支出在 500 元~未滿 1,000 元(29.23%)、200 元~未滿 500 元(26.54%)及 1,000 元~未滿 2,000 元(22.59%)比例上相對較高，其次為未滿 200 元(13.11%)，而 2,000 元~未滿 3,000 元(5.21%)、3,000 元~未滿 4,000 元(2.05%)及 4,000 元~未滿 6,000 元(1.26%)的比例上相對較低。

整體而言，在北海岸及觀音山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$714；而北海岸及觀音山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.72 天，因此平均每日消費支出為 NT\$992。

(四) 消費合理性

有 57.66%的受訪遊客表示，北海岸及觀音山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，比例相對較高；有 5.69%的受訪遊客表示，北海岸及觀音山國家風景區內的各項花費較貴(貴(5.06%)、很貴(0.63%))，有 5.69%的受訪遊客覺得便宜(便宜(4.27%)、很便宜(1.42%))，另有 30.96%的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內沒有任何花費。

第十二節 雲嘉南濱海國家風景區



雲嘉南濱海國家風景區的範圍，北起雲林縣舊虎尾溪，南至臺南市鹽水溪，東以省道臺 17 線為界(不包含臺南科技工業區，含嘉義縣布袋鎮南日本鹽業株式會社宿舍群、臺南市北門區南鯤鯓都市計畫特定區等 2 處)，西以海底等深線 20 公尺為界(不含外傘頂洲以北海域)，總面積約為 87,802 公頃。本次在雲嘉南濱海國家風景區的遊客調查景點包括「臺灣鹽博物館」、「北門遊客中心」等二個景點。

本節以雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.01% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，而參加其他團體舉辦的旅遊(5.52%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(3.55%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(3.94%)及參加宗教團體舉辦的旅遊(1.97%)的比例均較低。

調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(97.28%)的受訪遊客，「自行規劃行程旅遊」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-A1】

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友／同事／同學(74.36%)獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次依序為電腦網路(44.38%)、手機上網(41.03%)、電子媒體(7.50%)、平面媒體(3.75%)；而透過旅行社(1.38%)、旅遊服務中心(0.39%)及旅遊展覽(0.20%)等管道獲得旅遊資訊的比例較低。

年齡為 30 歲~39 歲(52.74%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(66.67%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(47.22%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。

年齡為 30 歲~39 歲(47.26%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(66.67%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(44.72%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為北門遊客中心(78.33%)的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 225 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(92.44 %)的比例最多；其次依序為電腦(桌上型、筆記型電腦)(41.78%)、平板電腦(iPad...等)(5.78%)，而 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(0.44%)的比例較低。

工作別為專技主管人員(56.52%)的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」取得旅遊資訊的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 51.48 %的受訪遊客表示，從出發地到雲嘉南濱海國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為公／民營客運(15.58%)、機車(14.79%)、大型遊覽車(13.02%)，而觀光局臺灣好行接駁(3.35%)的比例相對較低；此外，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(51.68%)的比例最高，其次依序為公／民營客運(15.78%)、機車(14.99%)、大型遊覽車(13.02%)、徒步(11.24%)，而觀光局臺灣好行接駁(4.14%)比例相對較低；此外，其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 11.44 %受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次依序為大型遊覽車(6.51%)及徒步(4.14%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 72.98%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因。其中，景觀優美(61.74 %)、順道而來(60.36%)及親朋好友推薦(50.49%)的比例相對較高，其次依序為距離遠近／假期長短(15.78%)、文化巡禮(14.79%)、學校／公司或參加的團體安排(11.05%)、品嚐當地美食(6.51%)、交通便利(4.14%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 4.00%。

(六) 旅遊同伴

有 66.67% 的受訪遊客，此次旅遊同伴為朋友／同事，其次，有 29.39 % 是與家人同遊，而旅遊同伴為同學(5.13%)的比例相對較低；沒有旅遊同伴的比例占 3.75%。

年齡為 40 歲~49 歲(44.00%)、教育程度為高中職(42.03%)、農林漁牧及體力工作者(37.84%)、個人每月平均所得為 3 萬元～未滿 5 萬元(37.65%)、調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(50.34%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

教育程度為國(初)中及以下(71.67%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(73.89%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為北門遊客中心(6.39 %)的受訪遊客，與「同學」同遊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，在雲嘉南濱海國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 27.42% 的受訪遊客表示，只會在雲嘉南濱海國家風景區內的景點遊玩；而 72.58% 的受訪遊客表示，會去雲嘉南濱海國家風景區以外的景點遊玩。

女性(77.29%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(76.39%)等特質的受訪遊客，會去雲嘉南濱海國家風景區以外的景點遊玩的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，會去雲嘉南濱海國家風景區以外的景點遊玩的比例越高。

【詳見附表 4-17-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 81.66% 的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，其次是 1 天(4 小時以上)，不過夜(17.95%)，而 2 天 1 夜(0.39%)的比例相對較低；在雲嘉南濱海國家風景區內旅遊的平均天數是 0.60 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 2 位²⁹表示在雲嘉南濱海國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在雲嘉南濱海國家風景區內住宿的方式。其中，住在旅館、民宿的比例各占 50.00%。

(四) 重遊意願

有 88.95% 的受訪遊客表示，願意再重遊雲嘉南濱海國家風景區內的景點，有 11.05% 受訪遊客表示，未來不願意再重遊。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「調查遊憩景點」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-17-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 56 位表示不願意再重遊雲嘉南濱海國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(85.71%)的比例最高，其次依序為花費太高(17.86%)、遊憩設施差(16.07%)、交通不便(7.14%)，而環境髒亂(1.79 %)的比例相對較低。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 75.15% 的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內，喜歡從事的活動項目為美食活動，其次依序為文化體驗(69.43%)、自然賞景活動(68.64%)；而其他休閒活動 (6.51%)、運動型活動(4.54%)及遊樂園活動(3.16%)的比例相對較低。

調查遊憩景點為北門遊客中心(73.33%)的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

工作別為服務工作人員(85.42%)的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

²⁹本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

女性(8.76%)受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於男性(4.30%)受訪遊客。

【詳見附表 4-17-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內自然賞景活動的 348 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(71.84%)的比例最高，其次依序為森林步道健行／露營／登山／溯溪(68.39%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(50.29%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(27.87%)，而觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(14.37%)的比例相對較低。

女性(77.98%)、年齡為 12 歲~19 歲(91.67%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為北門遊客中心(72.73%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。教育程度越低的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪活動」的比例越高。

個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(28.00%)、調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(22.62%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞日出／雪景／星象等自然景觀活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內文化體驗活動的 352 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(86.08%)的比例最高，其次依序為參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)(12.50%)、觀賞文化古蹟(10.51%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(9.38%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(9.09%)；而其他活動項目的偏好比例，皆在 5.00% 以下。

專技主管人員(24.14%)、調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(19.27%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

農林漁牧及體力工作者(96.55%)的受訪遊客，偏好「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」的比例，高於其他工作別的受訪遊客。

調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(14.68%)的受訪遊客，偏好「懷舊體驗(如鐵道懷舊)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為北門遊客中心(16.46%)的受訪遊客，偏好「參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

【詳見附表 4-17-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內運動型活動的 23 位³⁰受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以騎協力車／單車(69.57%)的比例最高；其次依序為游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(30.43%)、球類運動(如高爾夫、網球、籃球、羽球等)(17.39%)、觀賞球賽(如棒球、籃球、網球等)(13.04%)；而泛舟／划船(8.70%)、釣魚(4.35%)、慢跑／馬拉松(4.35%)等活動的比例均不及一成。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內遊樂園活動的 16 位³¹受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。偏好水上遊樂活動(68.75%)的比例最高，其次依序為遊覽園區特殊主題(43.75%)、觀賞園區表演節目(37.50%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內美食活動的 381 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(98.95%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(10.76%)，而健康養生料理體驗(1.31%)的比例相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內其他休閒活動的 33 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以駕車(汽機車)兜風(57.58%)的比例最高；其次依序為商圈徒步購物(51.52%)、乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(33.33%)。

³⁰ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

³¹ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 22.68% 的受訪遊客，對雲嘉南濱海國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，評價 80~89 分的受訪遊客占 61.93%，13.41% 的受訪遊客給予 70~79 分的評價，評價在 69 分及以下的比例為 1.97%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-13-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價平均分數為 81.80 分，相對於 103 年下半年平均分數(80.22 分)略為上升，約增加 1.58 分(以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下)。

【詳見圖 5-12-1】

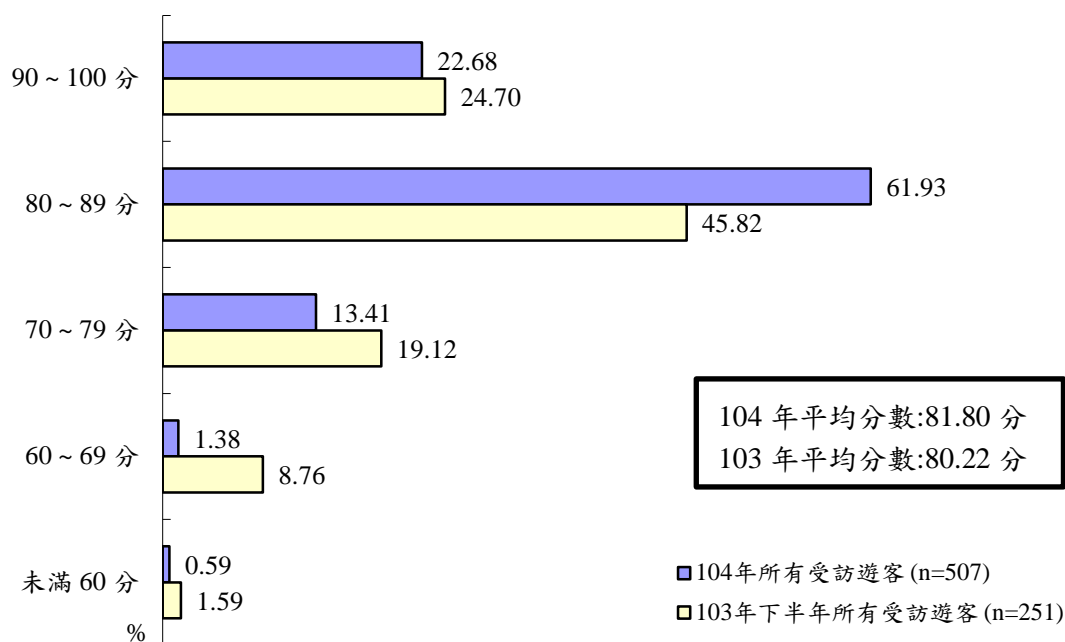


圖 5-12-1 雲嘉南濱海國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對雲嘉南濱海國家風景區所提供之整體滿意比例為 100.00%，受訪遊客對雲嘉南濱海國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(100.00%)
2. 提供之旅遊資訊服務(100.00%)
3. 景點內辦理的活動(100.00%)
4. 景點內服務設施(99.80%)
5. 環境整潔(99.61%)
6. 景點內空間設計(99.60%)
7. 環境美化綠化(99.01%)
8. 廁所清潔程度(98.87%)
9. 停車位數量(98.70%)
10. 引導指標或動線安排(97.99%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，雲嘉南濱海國家風景區整體滿意的平均分數為 83.68 分，而各項滿意指標的平均分數依序為景點內辦理的活動(100.00 分)、服務人員服務態度(85.38 分)、提供之旅遊資訊服務(85.19 分)、停車位數量(84.61 分)、廁所清潔程度(84.16 分)、景點內服務設施(83.95 分)、景點內空間設計(83.95 分)、環境整潔(83.88 分)、環境美化綠化(83.09 分)、引導指標或動線安排(83.03 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對雲嘉南濱海國家風景區整體滿意比例為 100.00%(非常滿意 34.71%+還算滿意 65.29%)。

滿意比例與「工作別」、「調查遊憩景點」有顯著差異，而在「性別」、「年齡」、「教育程度」、「個人每月平均所得」等自變項，沒有顯著差異，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，達到統計上顯著；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，工作別為農林漁牧及體力工作者(45.95%)及調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(42.18%)，表示非常滿意的比例，相對其他類別高。

【詳見附表 4-17-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年「停車位數量」的滿意比例上升 17.23%，「環境美化綠化」的滿意比例上升 11.36%，「引導指標或動線安排」的滿意比例上升 9.88%，「廁所清潔程度」的滿意比例上升 5.64%，其他各項指標滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-12-2】

表 5-12-1 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	35.70	50.30	0.00	0.00	14.00	507
2.景點內服務設施	35.50	62.92	0.20	0.00	1.38	507
3.景點內空間設計	35.90	62.92	0.39	0.00	0.79	507
4.引導指標或動線安排	33.53	62.72	1.97	0.00	1.78	507
5.環境美化綠化	33.33	65.68	0.99	0.00	0.00	507
6.環境整潔	35.90	63.71	0.39	0.00	0.00	507
7.停車位數量	30.37	44.58	0.79	0.20	24.06	507
8.廁所清潔程度	32.94	53.25	0.99	0.00	12.82	507
9.提供之旅遊資訊服務	34.71	50.49	0.00	0.00	14.79	507
10.景點內辦理的活動	0.20	0.00	0.00	0.00	99.80	507
11.整體上	34.71	65.29	0.00	0.00	-	507

表 5-12-2 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均分數	回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			104 年 (%)	103 年下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	41.51	58.49	100.00	0.00	0.00	0.00	85.38	436	100.00	100.00	0.00
2.景點內服務設施	36.00	63.80	99.80	0.20	0.00	0.20	83.95	500	99.80	94.65	5.15
3.景點內空間設計	36.18	63.42	99.60	0.40	0.00	0.40	83.95	503	99.60	96.02	3.58
4.引導指標或動線安排	34.14	63.86	97.99	2.01	0.00	2.01	83.03	498	97.99	88.11	9.88*
5.環境美化綠化	33.33	65.68	99.01	0.99	0.00	0.99	83.09	507	99.01	87.65	11.36*
6.環境整潔	35.90	63.71	99.61	0.39	0.00	0.39	83.88	507	99.61	95.22	4.39
7.停車位數量	40.00	58.70	98.70	1.04	0.26	1.30	84.61	385	98.70	81.47	17.23*
8.廁所清潔程度	37.78	61.09	98.87	1.13	0.00	1.13	84.16	442	98.87	93.23	5.64
9.提供之旅遊資訊服務	40.74	59.26	100.00	0.00	0.00	0.00	85.19	432	100.00	96.91	3.09
10.景點內辦理的活動	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1	100.00	100.00	0.00
11.整體上	34.71	65.29	100.00	0.00	0.00	0.00	83.68	507	100.00	98.80	1.20

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 103 年下半年與 104 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異，以卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度等 7 項。

【詳見圖 5-12-2】

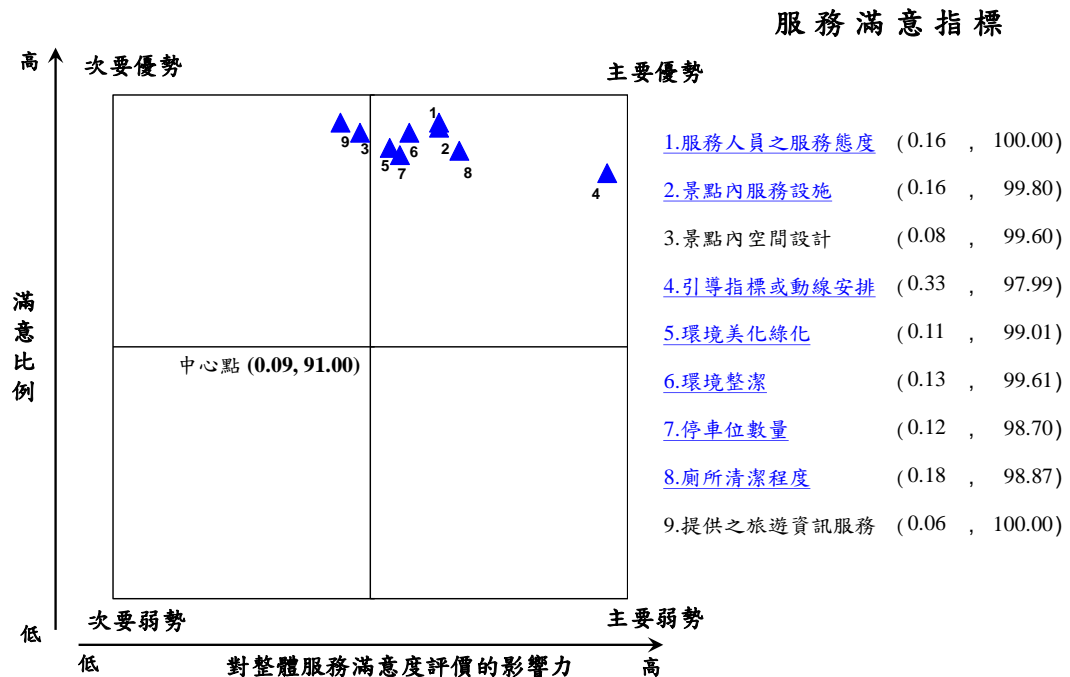


圖 5-12-2 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。
- 4.「景點內辦理的活動」指標，僅 1 位受訪遊客有參與，表示非常滿意，所以該指標已成為常數，無法進行複迴歸分析。

(四) 到訪次數

有 70.61%受訪遊客表示，這是第 1 次到訪雲嘉南濱海國家風景區，其次，第 2 次到訪占 20.51%，而第 5 次以上到訪(5.33%)、第 3 次到訪(3.16%)及第 4 次到訪(0.39%)的比例均不及 6.00%。

(五) 距離上次到訪時間

針對雲嘉南濱海國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 149 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 36.24%的受訪遊客表示，上次到訪的時間為 1~2 年以內，其次為半年~1 年以內(32.89%)，半年以內為 28.19%，2~3 年以內(2.01%)及 3 年及以上(0.67%)的比例均相對較低。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對雲嘉南濱海國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 149 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，雲嘉南濱海國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 51.68% 的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為稍有改善(36.91%)，有 9.40% 的受訪遊客表示改善很多，表示較差的受訪遊客僅占 1.34% 比例相對較低；另有 0.67% 遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

僅有 0.99% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 99.01% 受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 5 位³²受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何，全部受訪者表示都是透過網路訂購旅館(含民宿)(100.00%)。

(三) 消費情形

針對在雲嘉南濱海國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出。其中，預計消費支出為 500 元~未滿 1,000 元(35.11%)及 1,000 元~未滿 2,000 元(33.73%) 的比例相對較高，其次依序為未滿 200 元(14.79%)、200 元~未滿 500 元(9.47%)、2,000 元~未滿 3,000 元(4.93%)，而 3,000 元~未滿 4,000 元(0.99%)、4,000 元~未滿 6,000 元(0.79%)及 6,000 元以上(0.20%)的比例均相對較低。

整體而言，在雲嘉南濱海國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$811；而在雲嘉南濱海國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.60 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,352。

(四) 消費合理性

有 92.50% 的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，比例相對最高，有 3.55% 的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區內的各項花費較貴(貴(2.37%)、很貴(1.18%))，有 0.40% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.20%)、很便宜(0.20%))，而有 3.55% 的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內沒有任何花費。

³² 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

第十三節 西拉雅國家風景區



西拉雅國家風景區範圍跨越臺南市及嘉義縣，行政區域涵蓋臺南市左鎮區、楠西區、大內區、山上區、玉井區、白河區、新化區、新市區、善化區、官田區、六甲區、柳營區、東山區、南化區部份區域、嘉義縣大埔鄉全鄉及中埔鄉部份區域，轄區範圍共計 16 個鄉鎮區，合計面積為 95,470 公頃。本次在西拉雅國家風景區的遊客調查景點，包括「關子嶺風景區」、「尖山埤江南渡假村」、「南元花園休閒農場」、「曾文水庫風景區」等四個景點。

本節以西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 79.33% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次依序為參加學校／班級舉辦的旅遊(9.19%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(5.85%)及參加其他團體舉辦的旅遊(4.80%)，而參加宗教團體舉辦的旅遊(0.84%)的比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(32.15%)及親友／同事／同學(31.11%)獲得相關旅遊資訊的比例較高，其次為手機上網(19.42%)，而透過電子媒體(3.97%)、平面媒體(2.09%)、旅遊服務中心(1.25%)、旅行社(1.25%)及旅遊展覽(1.04%)獲得旅遊資訊的比例均低於 4.00%；此外，有 32.57 % 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

調查遊憩景點為曾文水庫風景區(8.00%)的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電子媒體」取得旅遊資訊的比例越高。

年齡為 30 歲~39 歲(45.38%)、專技主管人員(49.18%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(37.38%)、調查遊憩景點為尖山埤江南渡假村(42.57%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。

年齡為 30 歲~39 歲(28.57%)、服務工作人員(25.93%)等特質的受訪遊客，透過「手機上網」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 12 歲~19 歲(73.91%)、學生(71.43%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(48.25%)、調查遊憩景點為南元花園休閒農場(47.06%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-A2】

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 154 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過智慧型手機(iPhone...等)(60.39%)的比例最多；其次為電腦(桌上型、筆記型電腦)(56.49%)，而平板電腦 (iPad...等)(7.79%)及 GPS(衛星導航／定位系統／全球定位系統)(1.30%)的比例相對較低。

專技主管人員(66.67%)、學生(66.67%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(60.98%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(68.89%)等特質的受訪遊客，透過「電腦(桌上型、筆記型電腦)」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 30 歲~39 歲(62.96%)、服務工作人員(71.79%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(61.04%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機 (iPhone...等)」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-A2.1】

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 70.98%的受訪遊客表示，從出發地到西拉雅國家風景區主要利用的交通工具是自小客車，其次依序為大型遊覽車(15.87%)、機車(6.89%)、公／民營客運(2.71%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(71.19%)的比例較高，其次為大型遊覽車(15.87%)，機車為 7.93%，公／民營客運占 3.55%；其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 9.60%受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 87.68 %的受訪遊客沒有到訪西拉雅國家風景區其他景點

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 64.72% 的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為親朋好友推薦(18.79%)、學校／公司或參加的團體安排(17.12%)、距離遠近／假期長短(16.91%)、遊憩設施(15.03%)、交通便利(11.27%)、運動健身(9.39%)、品嚐當地美食(8.14%)；而順道而來(4.38%)及宗教活動(3.34%)的比例均不及 5.00%；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 69.10% 的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次為與朋友／同事同遊(29.02%)，而旅遊同伴為同學(7.52%)的比例相對較低；此外，沒有旅遊同伴的比例占 1.46%。

年齡為 50 歲~59 歲(87.01%)、農林漁牧及體力工作者(88.37%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(82.86%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(79.55%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，與「家人」同遊的比例越高。

年齡為 20 歲~29 歲(46.84%)、服務工作人員(37.04%)、調查遊憩景點為南元花園休閒農場(35.29%)等特質的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，與「朋友／同事」同遊的比例越高。

年齡為 12 歲~19 歲(60.87%)、大專及以上教育程度(14.86%)、學生(61.90%)、個人每月平均所得為無經常性收入或沒有收入(22.81%)、調查遊憩景點為尖山埤江南渡假村(15.84%)等特質的受訪遊客，與「同學」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-A5】

二、遊憩行為

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，在西拉雅國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 79.96% 的受訪遊客表示，只會在西拉雅國家風景區內的景點遊玩；而有 20.04% 的受訪遊客表示，會去西拉雅國家風景區以外的景點遊玩。

個人每月平均所得為 10 萬元及以上(36.36%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(27.84%)等特質的受訪遊客，會到西拉雅國家風景區以外的景點遊玩的比例，較其他類別的受訪遊客高。

【詳見附表 4-18-B2】

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 38.41%的受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，其次依序為停留 1 天(4 小時以上)，不過夜(33.19%)、停留 2 天 1 夜(23.80%)，而在西拉雅國家風景區內旅遊 3 天 2 夜(4.38%)比例相對較低；在西拉雅國家風景區內旅遊的平均天數是 1.14 天。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 136 位表示在西拉雅國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在西拉雅國家風景區內住宿的方式。其中，46.32%住宿方式為旅館，比例最高，其次為民宿(28.68%)、露營(20.59%)，而招待所或活動中心(2.94%)、親友家(含自家)(1.47%)的比例相對較低。

工作別為家管／退休／無業(80.00%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(80.00%)等特質的受訪遊客，在西拉雅國家風景區內住宿方式為「旅館」的比例，較其他類別的受訪遊客高。

調查遊憩景點為南元花園休閒農場(49.02%)的受訪遊客，在西拉雅國家風景區內住宿方式為「民宿」的比例，較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

調查遊憩景點為尖山埤江南渡假村(40.43%)的受訪遊客，在西拉雅國家風景區內住宿方式為「露營」的比例，較其他調查遊憩景點的受訪遊客高。

【詳見附表 4-18-B3.1】

(四) 重遊意願

有 96.87%的受訪遊客表示，願意再重遊西拉雅國家風景區內的景點；而僅有 3.13%受訪遊客表示以後不願意再重遊。

在「重遊意願」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之重遊意願與「性別」、「教育程度」等自變項，未達到統計上顯著差異；而「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-18-B4】

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 15 位³³不願意再重遊西拉雅國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(40.00%)、環境髒亂(40.00%)的比例最高，其次依序為花費太高(33.33%)、遊憩設施差(20.00%)、交通不便(13.33%)、交通壅塞(13.33%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 86.22%的受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為其他休閒活動(25.89%)、美食活動(21.71%)、文化體驗活動(16.70%)、運動型活動(15.24%)、及遊樂園活動(8.98%)。

家管／退休／無業(94.74%)的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他工做別的受訪遊客；年齡層越高與教育程度越低的受訪遊客，偏好「自然賞景活動」的比例越高。

調查遊憩景點為關子嶺風景區(28.41%)的受訪遊客，偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為關子嶺風景區(28.41%)的受訪遊客，偏好「美食活動」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

專技主管人員(40.98%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(63.64%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(36.36%)等特質的受訪遊客，偏好「其他休閒活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-C1】

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內自然賞景活動的 413 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以森林步道健行／露營／登山／溯溪(76.03%)的比例最高，其次依序為觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(30.27%)、觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)(30.27%)、觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)(26.15%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(11.14%)。

³³ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

年齡為 12 歲~19 歲(46.15%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(77.78%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為關子嶺風景區(82.55%)的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，偏好「森林步道健行／露營／登山／溯溪」的比例越高。

調查遊憩景點為南元花園休閒農場(37.21%)的受訪遊客，偏好「觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等)」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

70 歲及以上(66.67%)的受訪遊客，偏好「觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等)」的比例，高於其他年齡層的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-C1.1】

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內文化體驗活動的 78 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(30.77%)的比例最高，其次依序為表演節目欣賞(29.49%)、宗教活動(25.64%)、參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)(20.51%)、農場農村旅遊體驗(如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(19.23%)、節慶活動(17.95%)、傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(11.54%)、懷舊體驗(如鐵道懷舊)(10.26%)、參觀戲劇節目熱門景點(電影、偶像劇拍攝場景等)(10.26%)，而原住民文化體驗(3.85%)的比例相對較低。

居住地區在南部地區(34.62%)的受訪遊客，偏好「宗教活動」的比例，高於其他居住地區的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，偏好「宗教活動」的比例越高。

【詳見附表 4-18-C1.2】

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內運動型活動的 72 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以泛舟／划船(38.89%)、球類運動(如高爾夫、網球、籃球、羽球等)(38.89%)的比例最高，其次為騎協力車／單車(30.56%)，而滑草(8.33%)、慢跑／馬拉松(6.94%)及釣魚(1.39%)的比例均不及一成。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內遊樂園活動的 43 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以偏好遊覽園區特殊主題(51.16%)的比例較高，其次依序為偏好水上遊樂活動(46.51%)、觀賞園區表演節目(37.21%)。

5. 美食活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內美食活動的 104 位受訪遊客，進一步追問喜歡的美食活動項目。其中，以品嚐當地特產／特色美食(85.58%)的比例最高，其次為茗茶／喝咖啡／下午茶(34.62%)，而健康養生料理體驗(5.77%)的比例相對較低。

6. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內其他休閒活動的 124 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉／做 SPA(51.61%)的比例最高，其次依序為乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖(44.35%)、駕車(汽機車)兜風(18.55%)、商圈徒步購物(8.06%)，而乘坐熱汽球(0.81%)的比例相對較低。

教育程度為高中／職(27.08%)的受訪遊客，偏好「駕車(汽機車)兜風」的比例，高於其他教育程度的受訪遊客。

調查遊憩景點為關子嶺風景區(70.31%)的受訪遊客，偏好「泡溫泉／做 SPA」的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為南元花園休閒農場(78.57%)的受訪遊客，偏好「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越低的受訪遊客，偏好「乘坐遊艇／渡輪／搭船遊湖」的比例越高。

【詳見附表 4-18-C1.6】

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 15.24%的受訪遊客，對西拉雅國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，給予 80~89 分評價的受訪遊客占 68.06%，有 15.24%的受訪遊客給 70~79 分的評價，評價未滿 69 分的比例為 1.46%。

在「整體服務的滿意度評價」交叉分析卡方檢定中，整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，在交叉分析卡方檢定中，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-18-C4】

整體而言，104 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 80.63 分，相對於 103 年下半年總平均分數(80.05 分)，以 t 檢定，顯著水準在 $\alpha=0.05$ 的標準下未達統計上顯著差異。

【詳見圖 5-13-1】

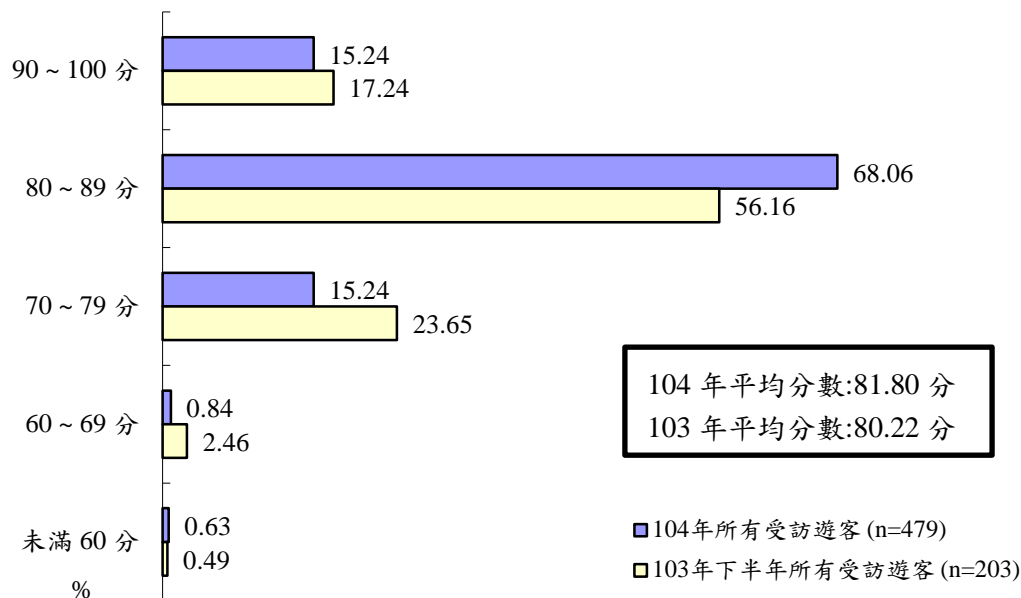


圖 5-13-1 西拉雅國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對西拉雅國家風景區所提供之整體滿意比例為 99.37%，受訪遊客對西拉雅國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 環境美化綠化(99.79%)
3. 景點內空間設計(99.79%)
4. 服務人員之服務態度(99.32%)
5. 提供之旅遊資訊服務(99.31%)
6. 景點內服務設施(99.16%)
7. 環境整潔(98.74%)
8. 引導指標或動線安排(98.11%)
9. 廁所清潔程度(95.52%)
10. 停車位數量(95.24%)

若以 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數，西拉雅國家風景區整體滿意的平均分數為 79.38 分，而各項滿意指標的平均分數依序為景點內辦理的活動(87.50 分)、環境美化綠化(82.52 分)、服務人員之服務態度(81.48 分)、環境整潔(81.28 分)、停車位數量(80.63 分)、提供之旅遊資訊服務(79.64 分)、景點內空間設計(79.56 分)、景點內服務設施(79.11 分)、引導指標或動線安排(79.10 分)、廁所清潔程度(78.70 分)。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，在「整體上」受訪遊客對西拉雅國家風景區整體滿意比例為 99.37%(非常滿意 18.16%+還算滿意 81.21%)。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「調查遊憩景點」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見附表 4-18-C2.11】

與 103 年下半年相比，104 年各項服務表現滿意比例，在卡方檢定，檢定之顯著水準為 $\alpha=0.05$ 的標準下，均未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-13-2】

表 5-13-1 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	24.63	67.43	0.63	0.00	7.31	479
2.景點內服務設施	17.12	81.21	0.84	0.00	0.84	479
3.景點內空間設計	18.37	81.00	0.21	0.00	0.42	479
4.引導指標或動線安排	18.16	79.33	1.88	0.00	0.63	479
5.環境美化綠化	30.27	69.52	0.21	0.00	0.00	479
6.環境整潔	26.30	72.23	1.25	0.00	0.21	479
7.停車位數量	26.30	65.55	4.59	0.00	3.55	479
8.廁所清潔程度	17.95	70.98	4.18	0.00	6.89	479
9.提供之旅遊資訊服務	17.54	72.86	0.63	0.00	8.98	479
10.景點內辦理的活動	0.63	0.63	0.00	0.00	98.75	479
11.整體上	18.16	81.21	0.63	0.00	-	479

表 5-13-2 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						平均 分數	回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			104 年 (%)	103 年 下半年 (%)	差異 (%)
1.服務人員之服務態度	26.58	72.75	99.32	0.68	0.00	0.68	81.48	444	99.32	99.48	-0.16
2.景點內服務設施	17.26	81.89	99.16	0.84	0.00	0.84	79.11	475	99.16	98.01	1.15
3.景點內空間設計	18.45	81.34	99.79	0.21	0.00	0.21	79.56	477	99.79	99.50	0.29
4.引導指標或動線安排	18.28	79.83	98.11	1.89	0.00	1.89	79.10	476	98.11	98.51	-0.40
5.環境美化綠化	30.27	69.52	99.79	0.21	0.00	0.21	82.52	479	99.79	99.51	0.28
6.環境整潔	26.36	72.38	98.74	1.26	0.00	1.26	81.28	478	98.74	99.51	-0.77
7.停車位數量	27.27	67.97	95.24	4.76	0.00	4.76	80.63	462	95.24	95.24	0.00
8.廁所清潔程度	19.28	76.23	95.52	4.48	0.00	4.48	78.70	446	95.52	92.63	2.89
9.提供之旅遊資訊服務	19.27	80.05	99.31	0.69	0.00	0.69	79.64	436	99.31	98.48	0.83
10.景點內辦理的活動	50.00	50.00	100.00	0.00	0.00	0.00	87.50	6	100.00	100.00	0.00
11.整體上	18.16	81.21	99.37	0.63	0.00	0.63	79.38	479	99.37	99.51	-0.14

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.本表中 103 年下半年與 104 年各項目滿意比例，以卡方檢定，顯著水準 $\alpha=0.05$ 的標準下，未達到統計上顯著差異。

4.平均分數計算方式為將 4 分:非常滿意，3 分:還算滿意，2 分:不太滿意，1 分:非常不滿意，換算為 100 分的基礎；

平均數計算乃 104 年新增分析，故無與 103 年下半年比較之結果。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、引導指標或動線安排、停車位數量、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務等 5 項。

【詳見圖 5-13-2】

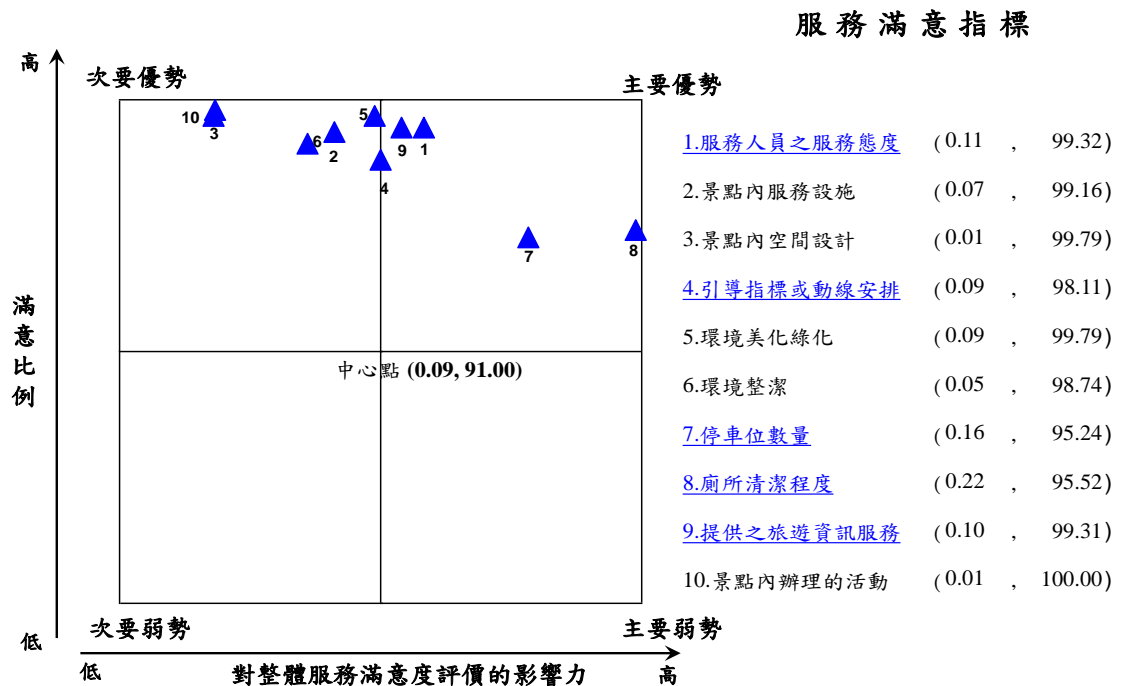


圖 5-13-2 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 49.27%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪西拉雅國家風景區，其次，有 24.22% 是第 5 次以上到訪，第 2 次到訪占 14.41%，第 3 次到訪占 11.06%，第 4 次到訪比例較低，僅 1.04%。

學生(78.57%)、調查遊憩景點為南元花園休閒農場(79.41%)等特質的受訪遊客，第 1 次到訪西拉雅國家風景區的比例，高於其他類別的受訪遊客；教育程度越高的受訪遊客，第 1 次到訪西拉雅國家風景區的比例越高。

【詳見附表 4-18-C3】

(五) 距離上次到訪時間

針對西拉雅國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 243 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 38.27% 的受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次依序為 3 年以上(22.22%)、半年~1 年內(20.16%)、1~2 年內(10.29%)、2~3 年以內(9.05%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對西拉雅國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 243 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，西拉雅國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 52.26% 的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次，25.93% 認為稍有改善，認為改善很多的受訪遊客占 7.41%，僅有 0.82% 認為較差，另有 13.58% 回答不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 8.98% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，而有 91.02% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

年齡為 12 歲~19 歲(13.04%)以及 70 歲及以上(100.00%)、調查遊憩景點為南元花園休閒農場(19.61%)等特質的受訪遊客，有透過網路訂購相關的旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-D1】

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 43 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 41.86% 的受訪遊客表示，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例最高，其次依序為套裝行程(34.88%)、門票(20.93%)、火車票／高鐵票／客運車票(9.30%)。

女性(52.94%)的受訪遊客，透過網路訂購「套裝行程」的比例，高於男性(23.08%)的受訪遊客。

【詳見附表 4-18-D1.1】

(三) 消費情形

針對在西拉雅國家風景區內的受訪遊客，詢問在風景區內的預計消費支出。其中，預計消費支出為 1,000 元~未滿 2,000 元(33.19%)的比例最高，其次依序為 500 元~未滿 1,000 元(23.80%)、200 元~未滿 500 元(21.50%)，再其次依序為 2,000 元~未滿 3,000 元(8.14%)、4,000 元~未滿 6,000 元(5.01%)、3,000 元~未滿 4,000 元(4.38%)，而未滿 200 元(2.51%)及 6,000 元以上(1.46%)的比例均不及 3.00%。

整體而言，在西拉雅國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費支出為 NT\$1,291，而在西拉雅國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為約 1.14 天，因此平均每日消費支出為 NT\$1,132。

(四) 消費合理性

有 81.42%的受訪遊客表示，西拉雅國家風景區內的各項花費合理（還好，可以接受），有 11.27%的受訪遊客表示，西拉雅國家風景區內的各項花費較貴(貴(10.23%)、很貴(1.04%))，有 2.09%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.25%)、很便宜(0.84%))，而有 5.22%的受訪遊客表示在西拉雅國家風景區內沒有任何花費。

第陸章 結論與建議

第一節 結論

一、旅遊決策

(一) 整體分析

參觀國家風景區的受訪遊客以自行規劃行程旅遊(86.76%)居多。73.69%的受訪遊客，在前往國家風景區之前，會自行蒐集旅遊資訊，旅遊資訊來源以透過「電腦網路」蒐集旅遊資訊的受訪遊客占 38.58%最高；其次依序為透過親友／同事／同學(36.09%)、手機上網(28.07%)、電子媒體(7.54%)、平面媒體(6.64%)、旅行社(4.02%)，而旅遊服務中心(2.10%)與旅遊展覽(1.01%)的比例則相對較低。

與 103 年下半年相比，104 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例增加 3.88 個百分點；「平面媒體」與「電子媒體」分別減少 2.17 及 2.04 個百分點；「旅遊服務中心」的比例減少 1.49 個百分點；「電腦網路」的比例減少 4.02 個百分點；「旅行社」的比例減少 2.80 個百分點；「旅遊展覽」減少 0.86 個百分點。

年齡為 20 歲~29 歲(50.26%)、工作別為專技主管人員(47.62%)、未婚(46.29%)、個人每月平均所得為 3 萬元~未滿 5 萬元(43.74%)、居住在國外地區(49.48%)、來自港澳地區 (60.74%)、到訪島型國家風景區(46.21%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客；而教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。女性(38.10%)、年齡為 12 歲~19 歲(53.63%)、國(初)中及以下(44.69%)、學生(53.48%)、未婚(42.94%)、無經常性收入或沒有收入(44.71%)、居住地區為南部地區(42.25%)、到訪海型國家風景區(49.30%)等特質的受訪遊客，透過「親友／同事／同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

有關到訪國家風景區的交通工具，有 60.57%的受訪遊客表示，從出發地到國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(10.65%)、機車(8.06%)、公／民營客運(5.74%)及臺鐵(5.47%)；其他從出發地到國家風景區最主要利用的交通工具比例皆低於 3.00%。綜合受訪遊客從出發地到國家風景區主要及次要利用的交通工具，有 61.51%的受訪遊客到達國家風景區利用的交通工具是自小客車；其次依序為大型遊覽車(11.63%)、機車(10.46%)、臺鐵(7.87%)、公／民營客運(7.36%)。

至於到訪國家風景區景點旅遊的因素，54.31%的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的最主要原因是景觀優美；其次依序為親朋好友推薦(9.52%)、順道而來(7.82%)、距離遠近／假期長短(7.11%)、學校／公司或參加的團體安排(5.86%)；其他選擇此景點旅遊的最主要原因比例皆小於 4.00%。與 103 年下半年相比，104 年因為「距離

遠近／假期長短」而選擇到訪的比例，增加 1.21 個百分點；「學校／公司或參加的團體安排」的比例，降低 1.41 個百分點。

有 62.30% 的受訪遊客，其旅遊的同伴主要是家人，其次為朋友／同事(38.00%)及同學(4.91%)，而沒有旅遊同伴的比例占 4.51%；顯示到訪國家風景區的遊客，以家庭型旅遊為主。與 103 年下半年相比，104 年旅遊同伴為「同學」的比例，減少 1.17 個百分點。

(二) 各國家風景區比較分析

平均有 86.76% 的受訪遊客表示，此次旅遊方式是自行規劃行程旅遊，受訪遊客表示自行規劃行程比例相對較高的風景區有，「茂林」(97.31%)、「參山」(93.28%)及「花東縱谷」(93.03%)等國家風景區；另一方面，受訪遊客表示參加旅行社套裝旅遊比例相對較高的國家風景區有，「澎湖」(26.14%)、「馬祖」(11.54%)、「東部海岸」(10.35%)、「阿里山」(9.12%)等國家風景區。

在旅遊資訊來源方面，「馬祖」(56.73%)、「花東縱谷」(53.67%)及「東部海岸」(52.31%)等國家風景區受訪遊客，透過電腦網路獲得相關旅遊資訊的比例，相對較高；而「雲嘉南濱海」(74.36%)國家風景區的受訪遊客，透過親友／同事／同學獲得相關旅遊資訊的比例相對較高。

遊客選擇此景點旅遊的主要原因中，進一步分析各國家風景區受訪遊客選擇旅遊景點的考慮因素，「東部海岸」(86.88%)、「花東縱谷」(80.41%)、「茂林」(76.28%)、「日月潭」(75.81%)、「阿里山」(74.31%)及「馬祖」(73.72%)等國家風景區的受訪遊客，因為景觀優美而到訪的比例相對較高。

二、遊憩行為

(一) 整體分析

有 55.09% 的受訪遊客表示，該次旅遊不會去國家風景區以外的景點遊玩。有 27.42% 的遊客會在國家風景區內過夜；與 103 年下半年有 28.98% 的遊客會選擇在風景區內過夜的比例，微幅下降 1.56 個百分點。

而其中過夜的受訪遊客選擇住宿的方式，以旅館的比例最高(45.59%)，其次為民宿(44.21%)。

(二) 各國家風景區比較分析

「馬祖」(99.04%)、「澎湖」(89.77%)等國家風景區的受訪遊客，表示本次旅遊不會到國家風景區以外的景點遊玩的比例最高；在旅遊天數方面，「雲嘉南濱海」(81.66%)、「北海岸及觀音山」(65.72%)等國家風景區的遊客，旅遊天數為半天(4 小時以下)的比例，較其他國家風景區高；「東北角暨宜蘭海岸」(48.43%)、「阿

里山」(42.82%)國家風景區受訪遊客旅遊天數在一天(4 小時以上)，不過夜的比例，高於其他國家風景區；「阿里山」(32.04%)、「東部海岸」(29.21%)受訪遊客旅遊天數為 2 天 1 夜的比例，較其他國家風景區高；而「馬祖」(83.01%)、「澎湖」(79.17%)的受訪遊客，安排 3 天 2 夜及以上旅遊的比例最高。

三、旅遊活動偏好與滿意度

(一) 整體分析

有 80.95%的受訪遊客表示國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次依序為美食活動(35.70%)、文化體驗活動(26.20%)、運動型活動(15.81%)、其他休閒活動(13.72%)及遊樂園活動(4.23%)。

受訪遊客偏好的自然賞景活動項目，以偏好「觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布」(63.50%)的比例最高；文化體驗活動方面，以「參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等)」(37.54%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；運動型活動方面，以「騎協力車／單車的比例最高」(61.83%)；遊樂園活動方面，以「機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等)」(43.25%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；美食活動方面，以品嚐當地特產／特色美食」(92.64%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；其他休閒活動方面，以「泡溫泉／做 SPA」(40.63%)為受訪遊客最喜歡的活動項目。

104 年受訪遊客對國家風景區整體服務感到滿意(非常滿意及還算滿意)的比例為 99.56%。與 103 年下半年相比，104 年「整體服務」的滿意比例，上升 0.58 個百分點。

各項服務滿意比例中，以「服務人員之服務態度」的滿意比例較高，為 99.56%；其次依序為「提供之旅遊資訊服務」(99.18%)、「景點內服務設施」(98.80%)、「景點內空間設計」(98.67%)、「環境美化綠化」(98.49%)、「環境整潔」(97.67%)、「景點內辦理的活動」(97.08%)、「引導指標或動線安排」(96.05%)及「廁所清潔程度」(94.41%)；而「停車位數量」的滿意比例則較其他服務項目低，為 87.99%。

與 103 年下半年相比，104 年「景點內服務設施」的滿意比例，上升 1.51 個百分點；「景點內空間設計」的滿意比例，上升 1.25 個百分點；「引導指標或動線安排」的滿意比例，上升 2.35 個百分點；「環境美化綠化」的滿意比例，上升 1.43 個百分點；「環境整潔」的滿意比例，上升 1.88 個百分點；「停車位數量」的滿意比例，上升 5.18 個百分點；「廁所清潔程度」的滿意比例，上升 3.04 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例，上升 1.22 個百分點；而「服務人員之服務態度」與「景點內辦理的活動」的滿意比例，則未達到統計上顯著差異。這項調查結果顯示，各國家風景區在 104 年度中，除「服務人員之服務態度」與「景點內辦理的活動」外，其他服務表現之改善及努力方向，已獲得受訪遊客的肯定。

若以 4 分:非常滿意, 3 分:還算滿意, 2 分:不太滿意, 1 分:非常不滿意, 以實際回答的滿意度程度換算為 100 分基礎所計算的平均分數, 13 處國家風景區整體滿意的平均分數為 83.01 分, 而各項滿意指標的平均分數依序為服務人員服務態度(86.92 分)、景點內辦理的活動(86.09 分)、環境美化綠化(85.84 分)、提供之旅遊資訊服務(85.03 分)、環境整潔(84.76 分)、景點內空間設計(83.89 分)、景點內服務設施(82.92 分)、引導指標或動線安排(82.69 分)、廁所清潔程度(82.40 分)、停車位數量(79.40 分)。

(二) 各國家風景區比較分析

104 年各國家風景區遊客滿意比例, 與 103 年下半年的滿意比例比較, 所有國家風景區受訪遊客之整體服務滿意比例, 均未達到顯著差異。

針對 104 年與 103 年下半年各項遊客服務滿意比例顯著差異比較分析如下：

1. 服務人員之服務態度:所有的國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例, 皆無顯著差異。
2. 景點內服務設施:所有的國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例, 皆無顯著差異。
3. 景點內空間設計項目:104 年「花東縱谷」(增加 3.17 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例, 較 103 年下半年出現上升之趨勢; 其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例, 則無顯著差異。
4. 引導指標或動線安排:104 年「東部海岸」(增加 3.43 個百分點)、「大鵬灣」(增加 6.76 個百分點)、「參山」(增加 3.98 個百分點)、「雲嘉南濱海」(增加 9.88 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例, 較 103 年下半年出現上升之趨勢; 而「馬祖」(下降 5.82 個百分點)國家風景區則出現滿意比例下降的情形; 其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例, 則無顯著差異。

「馬祖」國家風景區在「引導指標或動線安排」滿意比例, 出現較 103 年下半年顯著下滑現象。

「馬祖」國家風景區受訪遊客對於「引導指標或動線安排」提出之問題點或改進建議, 包括:「北竿的景點標示少」、「北竿指標加強」、「北竿路標標示太小, 沒有正反面都標示」、「北竿指標不清楚, 導致找不到北竿遊客中心和戰爭和平紀念公園」、「站著的蔣公銅像的岔路, 未清楚標示會通往哪些景點」、「南北竿景點指標只有單向, 返回走就沒看到標示」、「南竿與北竿的岔路標示不清」、「台馬輪上指標不清」、「沿途的景點標示不清, 無法辨識會通往哪些景點」、「南竿岔路處, 未標示各道路通往哪些景點」等。

5. 環境美化綠化：104 年「雲嘉南濱海」(增加 11.36 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 103 年下半年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例，則無顯著差異。

6. 環境整潔：104 年「花東縱谷」(增加 4.91 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 103 年下半年出現上升之趨勢；而「馬祖」(下降 5.95 個百分點)國家風景區，則出現滿意比例下降的情形；其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例，則無顯著差異。

「馬祖」國家風景區在「環境整潔」滿意比例，出現較 103 年下半年顯著下滑現象。

「馬祖」國家風景區受訪遊客對於「環境整潔」提出之問題點或改進建議，包括：「北竿沙灘有垃圾未清」、「坂里沙灘垃圾多」、「后澳沙灘垃圾多」、「南、北竿海邊都不乾淨」、「南竿海灘垃圾多；部份石屋殘破有垃圾堆積」、「馬祖海灘上都是垃圾」、「沙灘有垃圾未清」、「福澳港路上有狗大便」等。

7. 停車位數量：104 年「大鵬灣」(增加 6.63 個百分點)、「花東縱谷」(增加 11.55 個百分點)、「日月潭」(增加 9.41 個百分點)、「參山」(增加 5.77 個百分點)、「雲嘉南濱海」(增加 17.23 個百分點)等國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 103 年下半年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例，則無顯著差異。

8. 廁所清潔程度：104 年「東部海岸」(增加 4.89 個百分點)、「澎湖」(增加 6.72 個百分點)、「花東縱谷」(增加 6.81 個百分點)、「雲嘉南濱海」(增加 5.64 個百分點)等國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 103 年下半年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年滿意比例，則無顯著差異。

9. 提供之旅遊資訊服務：104 年「東部海岸」(增加 3.54 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 103 年下半年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 104 年與 103 年下半年的滿意比例，則無顯著差異。

10. 景點內辦理的活動：與 103 年下半年相比，104 年各項滿意比例，均未達到統計上顯著差異。

若以各國家風景區在各服務項目滿意比例之年度上升或下降的項目數量分析，「東部海岸」、「日月潭」有 9 項服務滿意比例較 103 年下半年上升的趨勢，1 項持平，上升項目數量高於其他國家風景區；「雲嘉南濱海」有 8 項服務滿意比例上升，2 項持平；「澎湖」、「參山」則是各有 8 項服務滿意比例上升，2 項下滑。「大鵬灣」是有 7 項服務滿意比例上升，3 項下滑；「阿里山」有 6 項服務滿意比例上升，2 項持平，2 項下滑；「北海岸及觀音山」有 6 項服務滿意比例上升，1 項持平，3

項下滑。「茂林」、「西拉雅」有 5 項服務滿意比例上升，3 項下滑，2 項持平。
而「馬祖」則是有 3 項服務滿意比例上升，7 項比例下降，下滑項目數為各國家風景區中最高。(請參考表 6-1)

表 6-1 104 年與 103 年下半年國家風景區各服務項目滿意比例差異檢定結果 單位:%

項目			服務人員之 服務態度	景點內 服務設施	景點內 空間設計	引導指標或 動線安排	環境 美化綠化	環境整潔	停車位 數量	廁所清潔 程度	提供之旅遊 資訊服務	景點內辦理 的活動	整體 滿意
104 年整體			99.56	98.80	98.67	96.05	98.49	97.67	87.99	94.41	99.18	97.08	99.56
103 年下半年整體			99.37	97.29	97.43	93.70	97.06	95.79	82.81	91.38	97.95	97.92	98.98
差異值			0.19	1.51*	1.25*	2.35*	1.43*	1.88*	5.18*	3.04*	1.22*	-0.84	0.58*
國家風景區	東北角暨 宜蘭海岸	104 年	100.00	96.60	98.54	96.07	96.65	94.39	76.10	87.05	98.05	95.83	98.95
		103 年下	99.46	98.50	97.83	96.00	97.15	95.41	79.72	88.61	100.00	100.00	98.59
		差異值	0.54	-1.90	0.71	0.07	-0.50	-1.02	-3.62	-1.56	-1.95	-4.17	0.36
	東部海岸	104 年	99.34	98.48	98.70	97.53	99.45	96.67	95.70	95.51	98.24	100.00	99.26
		103 年下	99.25	97.54	98.25	94.10	97.57	96.17	95.07	91.42	94.70	100.00	98.96
		差異值	0.09	0.94	0.45	3.43*	1.88	0.50	0.62	4.89*	3.54*	0.00	0.30
	澎湖	104 年	99.60	99.23	99.61	93.75	97.35	97.35	97.14	98.39	100.00	97.87	100.00
		103 年下	94.74	96.97	98.50	91.60	94.77	94.82	98.23	91.67	93.08	100.00	98.55
		差異值	4.86	2.26	1.11	2.15	2.57	2.54	-1.09	6.72*	6.92	-2.13	1.07
	大鵬灣	104 年	98.18	96.56	97.00	91.92	93.07	96.81	94.13	94.07	98.48	92.31	98.53
		103 年下	97.95	94.87	98.08	85.16	96.30	95.06	87.50	91.38	97.76	100.00	99.38
		差異值	0.23	1.69	-1.08	6.76*	-3.23	1.75	6.63*	2.69	0.72	-7.69	-0.85
	花東縱谷	104 年	99.09	97.28	98.66	93.96	98.49	97.35	93.67	92.81	97.10	100.00	98.68
		103 年下	99.19	95.02	95.49	93.68	97.24	92.44	82.12	86.00	97.30	94.12	97.59
		差異值	-0.10	2.26	3.17*	0.28	1.25	4.91*	11.55*	6.81*	-0.20	5.88	1.09
	馬祖	104 年	98.92	98.04	98.71	91.15	98.40	91.64	96.90	93.24	98.87	85.71	99.36
		103 年下	98.73	98.79	98.80	96.97	98.19	97.59	100.00	95.21	97.53	100.00	100.00
		差異值	0.19	-0.75	-0.09	-5.82*	0.21	-5.95*	-3.10	-1.97	1.34	-14.29	-0.64
	日月潭	104 年	99.31	99.63	99.88	96.18	98.80	99.16	86.70	94.94	99.85	100.00	99.88
		103 年下	99.14	98.76	98.77	95.25	98.30	98.54	77.29	93.66	98.83	100.00	99.27
		差異值	0.17	0.87	1.11	0.93	0.50	0.62	9.41*	1.28	1.02	0.00	0.61
	參山	104 年	99.87	98.47	96.41	94.89	97.79	96.01	80.83	92.27	99.35	91.67	99.58
		103 年下	99.51	96.87	94.70	90.91	98.08	93.79	75.06	90.88	98.42	100.00	98.94
		差異值	0.36	1.59	1.71	3.98*	-0.28	2.22	5.77*	1.39	0.93	-8.33	0.65
	阿里山	104 年	100.00	99.43	99.17	96.64	99.45	99.17	83.28	93.07	98.56	100.00	100.00
		103 年下	100.00	98.94	99.47	95.11	98.41	96.28	79.87	88.48	98.74	100.00	99.47
		差異值	0.00	0.49	-0.30	1.53	1.04	2.89	3.41	4.59	-0.18	0.00	0.53
	茂林	104 年	100.00	98.77	99.01	94.75	98.78	98.53	82.03	96.39	98.64	100.00	99.51
		103 年下	100.00	97.06	99.02	92.50	100.00	98.04	79.29	98.17	96.11	100.00	100.00
		差異值	0.00	1.71	-0.01	2.25	-1.22	0.49	2.74	-1.78	2.53	0.00	-0.49
北海岸及 觀音山	104 年	99.37	98.84	98.71	96.69	98.88	97.15	90.91	96.82	99.79	100.00	99.53	
	103 年下	99.63	97.63	98.28	97.03	98.87	95.79	86.37	94.28	100.00	100.00	99.44	
	差異值	-0.26	1.21	0.43	-0.34	0.01	1.36	4.55	2.53	-0.21	0.00	0.09	
雲嘉南 濱海	104 年	100.00	99.80	99.60	97.99	99.01	99.61	98.70	98.87	100.00	100.00	100.00	
	103 年下	100.00	94.65	96.02	88.11	87.65	95.22	81.47	93.23	96.91	100.00	98.80	
	差異值	0.00	5.15	3.58	9.88*	11.36*	4.39	17.23*	5.64*	3.09	0.00	1.20	
西拉雅	104 年	99.32	99.16	99.79	98.11	99.79	98.74	95.24	95.52	99.31	100.00	99.37	
	103 年下	99.48	98.01	99.50	98.51	99.51	99.51	95.24	92.63	98.48	100.00	99.51	
	差異值	-0.16	1.15	0.29	-0.40	0.28	-0.77	0.00	2.89	0.83	0.00	-0.14	

註：1. 各項滿意比例已扣除無此項目或無此經驗者。

2. 差異值=104 年-103 年下半年。

3. *表示 104 年與 103 年下半年的滿意比例，經過卡方檢定($\alpha=0.05$)結果為顯著差異。

4. 東部海岸、馬祖、日月潭、參山、阿里山、茂林、北海岸及觀音山、雲嘉南濱海、西拉雅等國家風景區「景點內辦理的活動」扣除無此經驗者後，回答人數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

5. 表中阿里山國家風景區不包含阿里山國家森林遊樂區。

表 6-2 係綜合分析各國家風景區優弱勢分析服務項目，具有相對優勢之主要優勢服務指標，為需繼續保持其優勢服務之指標；而主要弱勢服務指標，則為應立即改善及提升滿意比例之指標，以避免因主要弱勢指標滿意度長期不能提升，可能累積不滿意因素，最終對整體服務滿意度評價造成不利的影響。

表 6-2 國家風景區主要優勢與主要弱勢指標

國家風景區	主要優勢服務指標	主要弱勢服務指標
東北角暨宜蘭海岸	景點內服務設施、景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境整潔、景點內辦理的活動	廁所清潔程度
東部海岸	服務人員之服務態度、景點內空間設計、環境美化綠化、環境整潔	--
澎湖	景點內服務設施、引導指標或動線安排、廁所清潔程度	--
大鵬灣	服務人員服務態度、景點內空間設計、環境美化綠化、廁所清潔程度	--
花東縱谷	景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔	--
馬祖	服務人員服務態度、引導指標或動線安排、環境整潔、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務	--
日月潭	服務人員之服務態度、景點內服務設施、環境美化綠化	停車位數量
參山	景點內空間設計	停車位數量
阿里山	景點內空間設計、引導指標或動線安排、環境美化綠化、廁所清潔程度	--
茂林	景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境整潔、廁所清潔程度	停車位數量
北海岸及觀音山	服務人員服務態度、景點內空間設計、環境整潔、廁所清潔程度	--
雲嘉南濱海	服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度	--
西拉雅	服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化、環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度	--

註：表中阿里山國家風景區不包含阿里山國家森林遊樂區。

在滿意度評價分數方面，受訪遊客給予的整體平均分數為 83.50 分，相較於 103 年下半年平均分數(82.80 分)增加 0.70 分。各風景區平均分數，以「北海岸及觀音山」84.88 分最高，其次依序為「茂林」(84.72 分)、「東部海岸」(84.63 分)、「日月潭」(84.60 分)、「澎湖」(84.56 分)、「阿里山」(84.22 分)、「馬祖」(83.37 分)、「東北角暨宜蘭海岸」(82.93 分)、「參山」(82.86 分)、「大鵬灣」(82.53 分)、「花東縱谷」(82.34 分)、「雲嘉南濱海」(81.80 分)、「西拉雅」(80.63 分)。

104 年滿意度評價分數，較 103 年下半年顯著進步的國家風景區為「雲嘉南」(增加 1.58 分)、「花東縱谷」(增加 1.42 分)、「東部海岸」(增加 1.41 分)、「茂林」(增加 1.29 分)，其餘國家風景區整體滿意度評價分數，則與 103 年下半年無顯著差異。

表 6-3 顯示，「東部海岸」、「大鵬灣」、「日月潭」、「參山」及「茂林」在 103 年下半年及 104 年整體滿意度評價分數，出現連續 2 個年度上升的趨勢；而「北海岸及觀音山」國家風景區，則是 103 年下半年及 104 年整體滿意度評價分數，連續 2 年下降。

表 6-3 國家風景區整體滿意度評價分數年度變化比較

滿意度評價分數		98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年 下半年	104 年
整 體		82.17	82.82 ↑	83.13 ↑	82.73 ↓	82.79 ↑	82.80 ↑	83.50 ↑
國 家 風 景 區	東北角暨宜蘭海岸	81.69	82.64 ↑	82.53 ↓	82.52 ↓	82.57 ↑	82.52 ↓	82.93 ↑
	東部海岸	82.19	80.80 ↓	84.59 ↑	82.46 ↓	82.55 ↑	83.22 ↑	84.63 ↑
	澎湖	83.91	83.92 ↑	84.94 ↑	83.19 ↓	85.21 ↑	84.12 ↓	84.56 ↑
	大鵬灣	82.89	82.38 ↓	82.81 ↑	80.71 ↓	77.56 ↓	81.57 ↑	82.53 ↑
	花東縱谷	82.97	82.40 ↓	84.03 ↑	82.04 ↓	81.90 ↓	80.92 ↓	82.34 ↑
	馬祖	88.39	87.56 ↓	84.13 ↓	82.34 ↓	82.02 ↓	84.06 ↑	83.37 ↓
	日月潭	83.55	83.38 ↓	82.71 ↓	83.71 ↑	83.50 ↓	84.27 ↑	84.60 ↑
	參山	82.37	83.10 ↑	83.49 ↑	81.76 ↓	81.69 ↓	82.27 ↑	82.86 ↑
	阿里山	80.83	81.48 ↑	82.51 ↑	82.19 ↓	83.37 ↑	84.22 ↑	84.22 -
	茂林	82.21	85.25 ↑	85.60 ↑	84.39 ↓	81.03 ↓	83.43 ↑	84.72 ↑
	北海岸及觀音山	81.50	83.26 ↑	84.41 ↑	85.30 ↑	86.28 ↑	85.34 ↓	84.88 ↓
	雲嘉南濱海	78.01	81.25 ↑	81.06 ↓	82.46 ↑	82.90 ↑	80.22 ↓	81.80 ↑
	西拉雅	80.38	82.24 ↑	81.33 ↓	81.15 ↓	80.59 ↓	80.05 ↓	80.63 ↑

註：1. ↑表示較前一年度整體滿意度評價上升，↓表示較前一年度整體滿意度評價下降，-表示與前一年度整體滿意度評價持平。

2. 表中阿里山國家風景區不包含阿里山國家森林遊樂區。

四、消費行為

(一) 整體分析

整體而言，在國家風景區受訪遊客的平均消費支出為 1,954 元。在國家風景區內的消費，有 75.19% 的受訪遊客認為價格合理(還好，可以接受)。

有 11.41% 國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購相關的旅遊商品。在網路訂購商品的受訪遊客中，以訂購旅館(含民宿)(79.74%)的比例最高；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(21.99%)、機票(9.13%)、套裝行程(8.46%)、門票(6.13%)、船票(4.98%)。

(二) 國家風景區比較分析

各國家風景區內平均每位受訪遊客的消費支出，以「馬祖」(NT\$9,412)為最高，其次依序為「澎湖」(NT\$8,738)、「東部海岸」(NT\$5,828)、「花東縱谷」(NT\$3,387)；平均每位受訪遊客的預計消費支出則以「雲嘉南濱海」(NT\$811)、「北海岸及觀音山」(NT\$714)為最低；其餘國家風景區的平均每位受訪遊客的預計消費支出，均介於 NT\$1,000~ NT\$3,000 之間。

在消費合理性方面，「雲嘉南濱海」(92.50%)、「花東縱谷」(81.73%)、「西拉雅」(81.42%)、「東部海岸」(81.15%)等國家風景區的受訪遊客，覺得國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)的比例，較其他國家風景區高。

各國家風景區受訪遊客透過網路訂購相關旅遊產品的比例，「雲嘉南濱海」(100.00%)、「茂林」(90.00%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例，相對較其他國家風景區高；「花東縱谷」(38.61%)、「東部海岸」(38.12%)、「東北角暨宜蘭海岸」(32.65%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例，高於其他國家風景區；而「馬祖」(82.22%)、「澎湖」(75.00%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購機票的比例最高。

第二節 建議

一、整體分析與建議

(一) 建議提升網路查詢服務多樣性與便利性

1. 86.76%遊客自行規劃行程，且呈現年度顯著增加趨勢
2. 73.69%遊客會主動搜尋旅遊相關資訊
 - (1)66.64%遊客經由電腦或手機查詢旅遊相關資訊；其中，經由智慧型手機查詢比例達到七成三，且逐年顯著增加。
3. 建議持續發展網路服務，除一般網頁電腦版本，手機版本網頁及 APP 更不可或缺，使資訊查詢更為容易
 - (1)旅遊資訊除了考量旅遊景點介紹外，觀光的資訊內容包含旅客之食、住、行。
 - (2)針對已發展的 APP 軟體資訊，建議即時更新維護服務。

(二) 建議針對不同的旅遊族群做宣傳

1. 家庭同遊型

- (1)針對旅遊同伴以家人為主的遊客，如西拉雅國家風景區(69.10%)、茂林國家風景區(68.95%)，建議以家庭、親子同遊為訴求，規劃相關行銷宣傳。

2. 同儕同遊型

- (1)針對旅遊同伴以朋友、同事為主的遊客，如雲嘉南國家風景區(66.67%)，行銷宣傳則訴求強調朋友間的互動情誼

(三) 建議推出更多遊客在國家風景區過夜住宿的優惠

1. 27.42%的遊客表示會在國家風景區過夜

- (1)有過夜住宿遊客的平均消費支出為 4,492 元，而無過夜住宿遊客的平均消費支出則為 995 元。

2. 建議規劃更多鼓勵遊客在國家風景區過夜住宿的策略

- (1)提供住宿的消費折扣。
- (2)依住宿金額多寡提供現金折價券，現金折價券可折抵當日的消費，還可鼓勵遊客購物消費，並同時促進觀光產值。
- (3)對重遊風景區的遊客提供累積住宿點數優惠，有效提升住宿意願之餘，還可提升重遊意願。

(四) 建議行銷宣傳訴求與活動規劃強化中凸顯風景區特色

1. 遊客不願意重遊的原因中，「缺乏特色」比例較 103 年下半年顯著上升 17%。
 2. 「景點內活動滿意度」是沒有顯著成長的兩項指標之一
 3. 建議未來應針對各國家風景區的特色，規劃所有行銷宣傳的主軸，讓更多民眾感受到各國家風景區的獨特風貌
 4. 在活動規劃上，也應該針對國家風景區自己獨有的風貌設計，吸引民眾享受國家風景區的自然風貌之餘，也經由參與活動得到更多旅遊的樂趣
- (1)活動規劃部分，除了本身的趣味性外，也應更強化配套的設施與服務，讓遊客得以充分享受活動的趣味與閒逸。

(五) 鼓勵遊客運動健身，推行活躍的運動生活

1. 遊客偏好的運動活動中，喜歡騎協力車／單車的比例(61.83%)最高，且較 103 年下半年成長 8.44%
 2. 建議各風景區可強化推動騎協力車／單車活動。
- (1)在國家風景區各遊憩景點間，規劃合適的自行車路線。
 - (2)強化興建自行車道。
 - (3)在各遊憩景點設置自行車租借系統。

(六) 繼續提升公共運輸的接駁便利性

1. 61.51%的遊客自駕自小客車到國家風景區

(1)港澳籍(27.93%)與其他國籍(23.50%)的遊客，搭乘公、民營客運的比例較高。

2. 建議可整合公共運輸間的接駁運輸，提升交通接駁的便利性

3. 針對台灣好行無法到達的遊憩景點或一般市區接駁，進一步整合公、民營客運

4. 更普遍推動以旅遊套票轉乘公、民營客運機制，使民眾出遊更加便利，亦可逐漸紓緩對停車位數量的不滿

(七) 關注馬祖國家風景區人潮帶來的負面影響

1. 馬祖國家風景區在「引導指標或動線安排」、「環境整潔」兩項指標滿意度，都較 103 年下半年顯著下滑

2. 近年遊客量的增加，可能是導致此現象的主因

3. 未來應規劃相關配套措施，降低此負面的影響

(八) 陸客數量的下滑、未來兩岸發展的不確定性

1. 建議密切關注對國家風景區可能產生的結構性影響

(九) 規劃吸引更多日本觀光客的策略

1. 日本遊客到訪國家風景區比例偏低，建議針對日本遊客的特質，規劃各風景區行銷訴求與活動，以吸引更多來台日本遊客前往國家風景區遊覽

附錄一 104 年國家風景區樣本配置

國家 風景區	調查據點	樣本數											
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
東北角暨 宜蘭海岸	鼻頭角步道	4	6	4	16	9	12	11	6	11	12	6	6
	福隆遊客中心	6	19	16	17	77	37	30	10	18	14	11	11
	外澳海濱遊憩區	6	12	3	6	7	9	21	6	12	11	6	4
	南方澳遊客中心	8	12	6	6	6	9	10	4	9	13	8	9
東部海岸	石梯坪	16	21	22	24	30	17	15	0	26	23	12	12
	三仙臺	6	13	10	11	10	8	12	0	14	15	10	10
	小野柳	5	12	6	10	7	8	12	0	12	15	8	6
	綠島	2	5	3	11	10	15	20	0	18	14	2	3
澎湖	澎湖遊客中心	2	2	3	11	16	16	19	20	4	5	2	2
	馬公機場	3	5	5	16	21	22	29	38	7	6	5	5
大鵬灣	小琉球	2	8	5	10	8	12	14	0	16	16	8	3
	大鵬灣遊客中心、休閒特區	5	19	4	9	8	9	12	4	11	11	6	5
	濱灣公園	5	16	5	14	19	4	5	2	7	8	11	5
	青洲濱海遊憩區	12	19	8	8	13	5	8	3	11	9	4	3
花東縱谷	新光兆豐休閒農場	5	18	6	9	7	8	12	0	0	23	6	7
	鯉魚潭風景特定區	15	44	14	10	23	17	24	0	16	33	18	16
	初鹿牧場	6	18	5	7	4	7	15	0	13	13	6	6
	鹿野高台	2	9	4	6	5	15	22	0	14	14	5	4
馬祖	北竿機場	6	6	6	9	0	18	10	17	4	11	8	5
	南竿機場	6	6	7	7	0	16	15	19	5	11	12	8
	福澳碼頭	4	9	8	9	0	32	11	14	3	4	4	2
日月潭	日月潭環潭區(向山遊客中心)	31	86	56	45	29	34	35	8	45	45	32	32
	車埕	11	16	12	11	11	11	11	4	16	14	12	11
	九族文化村	7	28	14	8	5	8	7	3	8	11	7	7
	桃米紙教堂	7	12	7	8	6	7	9	3	11	12	9	9
參山	南庄遊客中心	45	48	32	45	28	12	57	0	42	33	22	31
	梨山遊客中心	7	19	13	6	0	12	7	0	8	9	14	6
	谷關遊客中心	12	12	6	11	12	11	7	0	23	17	10	10
	八卦山脈生態遊客中心	28	57	32	28	21	27	24	0	40	20	24	24
阿里山	阿里山國家森林遊樂區	19	23	37	29	18	18	18	0	17	37	21	22
	觸口遊客中心	6	7	9	9	8	8	9	0	0	25	10	9
	奮起湖	12	14	24	18	11	11	11	0	10	22	13	14
	圓潭自然生態園區	5	16	9	12	8	8	9	0	0	21	6	8

國家 風景區	調查據點	樣本數											
		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
茂林	瑪家遊客中心	11	15	8	8	7	11	9	0	9	9	6	9
	寶來遊客中心	12	18	12	7	5	6	4	1	5	8	11	11
	茂林遊客中心	8	40	5	3	3	3	3	1	4	4	11	18
	工藝步道（蜻蜓雅築）	6	29	8	7	7	6	7	0	9	9	8	8
北海岸及 觀音山	三芝遊客中心	5	22	14	6	6	7	6	1	10	12	7	4
	白沙灣遊客中心	2	4	5	5	9	20	17	1	21	10	4	2
	野柳地質公園	21	25	31	35	26	24	25	11	35	35	32	29
	觀音山遊客中心	5	8	7	5	9	13	10	0	20	10	10	7
雲嘉南 濱海	台灣鹽博物館	10	29	9	12	17	19	16	0	16	19	0	0
	北門遊客中心	19	53	24	31	27	25	23	0	32	40	39	47
西拉雅	關子嶺風景區	33	42	18	17	10	7	2	1	6	13	17	10
	尖山埤江南渡假村	5	11	7	10	5	4	6	4	7	14	14	14
	南元花園休閒農場	7	18	10	10	7	7	7	4	6	8	10	8
	曾文水庫風景區	6	13	7	7	6	6	7	2	11	13	10	12

註：1. 灰色底表示為各國家風景區管理處指定之旺季月份。

註：2. 台灣鹽博物館 10 月 31 日起休館。

附錄二 調查問卷

104 年國家風景區遊客調查問卷

核定機關：行政院主計總處 核定文號：主普管字第 1010401079 號 調查對象：到訪國家風景區轄內遊憩據點 旅遊之年滿 12 歲以上遊客 有效期間：104 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日	樣 本 編 號									訪 問 日 期				
	月份代號 (英文字母)	調查據點 (參照景點代號)				流水號 (0001、0002...， 每月重新編碼)				日	星期	訪問結束時間 (24 小時制) 每次上下午輪調		
												時	分	時段
														<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午

親愛的遊客您好！

我是蓋洛普徵信股份有限公司的訪問員，我們接受交通部觀光局委託，進行國家風景區遊客意見調查。

交通部觀光局為改進國家風景區的觀光設施及了解旅客旅遊需求、消費情形及觀感，以期在未來提供到訪遊客更好的服務品質，敬請接受我們的訪問。謝謝您的協助！

交通部觀光局 敬啟

S1. 請問，您是來這個景點遊玩的嗎？

☐ (1) 是 → 請繼續訪問 ☐ (2) 不是 → 訪員請致謝後結束訪問

A. 旅遊決策

a1. 請問您這次旅遊的方式是

- ☐ (1) 參加旅行社套裝旅遊 ☐ (2) 參加學校、班級舉辦的旅遊 ☐ (3) 參加機關、公司舉辦的旅遊
☐ (4) 參加宗教團體舉辦的旅遊 ☐ (5) 參加其他團體舉辦的旅遊 ☐ (6) 自行規劃行程旅遊
☐ (7) 其他 _____ (請說明)

a2. 請問您這次選擇到 ○○○ 國家風景區或目前所在這個景點旅遊的相關資訊主要從哪裡獲得？(可複選)

- ☐ (1) 未曾索取 ☐ (2) 平面媒體(如旅遊叢書、報章、雜誌等) ☐ (3) 電子媒體(如電視、廣播、戶外活動看板等)
 → 勾選(1)者不得複選其他項
☐ (4) 旅遊服務中心 ☐ (5) 電腦網路 → 續問 a2.1 ☐ (6) 手機上網
☐ (7) 旅行社 ☐ (8) 旅遊展覽 ☐ (9) 親友、同事、同學
☐ (10) 其他 _____ (請說明)

a2.1. 請問您是使用哪些工具上網查詢這次旅遊的相關資訊？(可複選)

- ☐ (1) 電腦(桌上型、筆記型電腦) ☐ (2) 平板電腦(iPad...等) ☐ (3) 智慧型手機(iPhone...等)
☐ (4) GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) ☐ (5) 個人數位助理(PDA) ☐ (6) 其他 _____ (請說明)

a3. 請問您這次從出發地到 ○○○ 國家風景區或目前所在這個景點旅遊主要利用的交通工具是：(最多可選 3 項，並請排序)

- (1) 自小客車 (2) 大型遊覽車 (3) 公、民營客運
 (4) 機車 (5) 臺鐵(火車) (6) 高鐵
 (7) 小型巴士 (8) 飛機 (9) 船舶
 (10) 出租汽車 (11) 計程車 (12) 自行車、協力車
 (13) 旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車) (14) 觀光局臺灣好行接駁 (15) 徒步
 (16) 捷運 (17) 纜車 (18) 其他 _____ (請說明)
 (19) 沒有其他交通工具

從出發地到風景區主要交通工具：_____；次要：_____；再次要：_____

a3.1. 風景區內景點旅遊主要交通工具：_____

(填寫代碼，如果沒有到此風景區其他景點，請填寫(20)：沒有到此風景區其他景點)

a4. 請問您選擇到 ○○○ 國家風景區或目前所在這個景點旅遊的原因？(最多可選 3 項，並請排序)

- (1) 景觀優美 (2) 行銷推廣活動或節慶表演節目 (3) 距離遠近、假期長短
 (4) 親朋好友推薦 (5) 交通便利 (6) 運動健身
 (7) 文化巡禮 (8) 宗教活動 (9) 學校、公司或參加的團體安排
 (10) 配合國民旅遊卡措施 (11) 品嚐當地美食 (12) 遊憩設施
 (13) 順道而來 (14) 其他 _____ (請說明) (15) 沒有其他原因

主要：_____；次要：_____；再次要：_____；

a5. 請問您這次旅遊的同伴人數約 _____ 人(不含自己，同伴指認識並相約同行的人；如果沒有同伴，訪員紀錄【00】)

旅遊同伴為：(可複選)

- ☐ (1) 沒有同伴 ☐ (2) 家人 ☐ (3) 朋友、同事
 → 勾選(1)者不得複選其他項 ☐ (4) 同學 ☐ (5) 其他 _____ (請說明)

B. 遊憩行為

b1. 本題由訪員提供這個景點所屬國家風景區範圍及景點圖示，供遊客參考回答。

b1.1. 請問您到○○○國家風景區第 1 個遊覽的景點是 _____ (填寫景點代號，其他請說明)

b1.2. 請問您這次在○○○國家風景區範圍內已經遊覽過哪些景點？(填寫景點代號，其他請說明)

1: _____; 2: _____; 3: _____; 4: _____; 5: _____; 6: _____

b1.3. 請問您這次在○○○國家風景區範圍內預計還會再遊覽哪些景點？(填寫景點代號，其他請說明)

1: _____; 2: _____; 3: _____; 4: _____; 5: _____; 6: _____

b2. 請問您這次旅遊，會不會(有沒有)到○○○國家風景區以外的景點遊玩？(指景點圖示範圍外的景點)

☐ (1) 會 (有) ☐ (2) 不會 (沒有)

b3. 請問您這次旅遊，在○○○國家風景區內預計停留多久時間？

☐ (1) 半天(少於 4 小時)⇒跳答 b4 題 ☐ (2) 1 天(4 小時及以上)不過夜⇒跳答 b4 題 ☐ (3) 2 天 1 夜⇒續答 b3.1 題
☐ (4) 3 天 2 夜⇒續答 b3.1 題 ☐ (5) 4 天 3 夜⇒續答 b3.1 題 ☐ (6) 5 天及以上⇒續答 b3.1 題

b3.1. 請問您這次在○○○國家風景區內旅遊的住宿方式是？(可複選)

☐ (1) 旅館 ☐ (2) 招待所或活動中心 ☐ (3) 民宿
☐ (4) 露營 ☐ (5) 親友家(含自家) ☐ (6) 其他 _____ (請說明)

b4. 請問您願不願意再重遊○○○國家風景區或目前所在這個景點？

☐ (1) 願意⇒跳答 c1 題 ☐ (2) 不願意⇒續答 b4.1 題

b4.1. 請問您不願意再重遊○○○國家風景區或目前所在這個景點的原因？(可複選)

☐ (1) 缺乏特色 ☐ (2) 環境髒亂 ☐ (3) 交通不便
☐ (4) 遊憩設施差 ☐ (5) 花費太高 ☐ (6) 交通壅塞
☐ (7) 其他 _____ (請說明)

C. 旅遊活動偏好與滿意度

c1. 請問這次在○○○國家風景區或目前所在這個景點旅遊中，您比較喜歡哪些活動項目？(可複選)(本題可依各國家風景區活動特色提示問項)

<input type="checkbox"/> (1) 自然賞景活動 <input type="checkbox"/> (101) 觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等 <input type="checkbox"/> (102) 森林步道健行、露營、登山、溯溪 <input type="checkbox"/> (103) 觀賞動物(如賞鯨、螢火蟲、賞鳥、賞蝶、貓熊等) <input type="checkbox"/> (104) 觀賞植物(如賞花、賞櫻、賞楓、神木、紅樹林等) <input type="checkbox"/> (105) 觀賞日出、雪景、星象等自然景觀 <input type="checkbox"/> (106) 其他 _____	<input type="checkbox"/> (3) 運動型活動 <input type="checkbox"/> (301) 游泳、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車 <input type="checkbox"/> (302) 泛舟、划船 <input type="checkbox"/> (303) 觀賞球賽(如棒球、籃球、網球等) <input type="checkbox"/> (304) 騎協力車、單車 <input type="checkbox"/> (305) 釣魚 <input type="checkbox"/> (306) 飛行傘 <input type="checkbox"/> (307) 球類運動(如高爾夫、網球、籃球、羽球等) <input type="checkbox"/> (308) 攀岩 <input type="checkbox"/> (309) 滑草 <input type="checkbox"/> (310) 慢跑、馬拉松 <input type="checkbox"/> (311) 其他(如大鵬灣區內賽車場觀賞賽車) _____
<input type="checkbox"/> (2) 文化體驗活動 <input type="checkbox"/> (201) 觀賞文化古蹟 <input type="checkbox"/> (202) 節慶活動 <input type="checkbox"/> (203) 表演節目欣賞 <input type="checkbox"/> (204) 參觀展覽(如博覽會、美食展、旅展等) <input type="checkbox"/> (205) 傳統技藝學習(如竹藝、陶藝、手工染布、編織等) <input type="checkbox"/> (206) 農場農村旅遊體驗 (如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等) <input type="checkbox"/> (207) 原住民文化體驗 <input type="checkbox"/> (208) 宗教活動 <input type="checkbox"/> (209) 懷舊體驗(如鐵道懷舊) <input type="checkbox"/> (210) 參觀戲劇節目熱門景點 (電影、偶像劇拍攝場景等) <input type="checkbox"/> (211) 戰地文化體驗(如：馬祖國家風景區) <input type="checkbox"/> (212) 其他 _____	<input type="checkbox"/> (4) 遊樂園活動 <input type="checkbox"/> (401) 機械遊樂活動(如碰碰車、雲霄飛車等) <input type="checkbox"/> (402) 水上遊樂活動 <input type="checkbox"/> (403) 觀賞園區表演節目 <input type="checkbox"/> (404) 遊覽園區特殊主題 <input type="checkbox"/> (405) 其他 _____ <input type="checkbox"/> (5) 美食活動 <input type="checkbox"/> (501) 品嚐當地特產、特色美食 <input type="checkbox"/> (502) 茗茶、喝咖啡、下午茶 <input type="checkbox"/> (503) 健康養生料理體驗 <input type="checkbox"/> (504) 其他 _____ <input type="checkbox"/> (6) 其他休閒活動 <input type="checkbox"/> (601) 駕車(汽機車)兜風 <input type="checkbox"/> (602) 泡溫泉、做 SPA <input type="checkbox"/> (603) 纜車賞景 <input type="checkbox"/> (604) 乘坐遊艇、渡輪、搭船遊湖 <input type="checkbox"/> (605) 乘坐熱汽球 <input type="checkbox"/> (606) 商圈徒步購物 <input type="checkbox"/> (607) 其他 _____ <input type="radio"/> (7) 都不喜歡、沒有特別的感覺

c2. 請問您對○○○國家風景區或目前所在這個景點在下列項目上的滿意度是：

項 目	(1) 非常 滿意	(2) 還 算 滿 意	(3) 不 太 滿 意	(4) 非 常 不 滿 意	(5) 無 此 項 經 目 驗 或
1. 服務人員之服務態度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
2. 景點內服務設施	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
3. 景點內空間設計	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
4. 引導指標或動線安排	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
5. 環境美化綠化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
6. 環境整潔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
7. 停車位數量	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
8. 廁所清潔程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
9. 提供之旅遊資訊服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
10. 景點內辦理的活動(如_____活動) (由訪員填入調查訪問當日活動名稱)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>
11. 整體上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____	

c2.12. 建議應改善之軟硬體設施項目(並請具體說明可如何改善): _____

c3. 請問○○○國家風景區或目前所在這個景點是您第幾次到訪？

- ☐ (1) 第 1 次⇒跳答 c4 題
 ☐ (2) 第 2 次⇒續答 c3.1、c3.2 題
 ☐ (3) 第 3 次⇒續答 c3.1、c3.2 題
☐ (4) 第 4 次⇒續答 c3.1、c3.2 題
 ☐ (5) 第 5 次以上⇒續答 c3.1、c3.2 題

c3.1. 請問距離上次到訪時間是：

- ☐ (1) 半年以內
 ☐ (2) 半年~1 年以內
 ☐ (3) 1~2 年以內
☐ (4) 2~3 年以內
 ☐ (5) 3 年以上

c3.2. 請問您認為○○○國家風景區或目前所在這個景點整體服務品質與您上次到訪比較是：

- ☐ (1) 改善很多
 ☐ (2) 稍有改善
 ☐ (3) 差不多
☐ (4) 較差
 ☐ (5) 不知道／無意見

c4. 請您在 0~100 分之內對○○○國家風景區或目前所在這個景點整體服務做個滿意度評價
_____分

D. 消費行為

d1. 請問您這次到○○○國家風景區前，有沒有透過網站訂購相關旅遊產品？

- ☐ (1) 有⇒續答 d1.1 題
 ☐ (2) 沒有⇒跳答 d2 題

d1.1. 請問您在網站上訂購哪些產品(可複選)？

- ☐ (1) 套裝行程____
 ☐ (2) 旅館(含民宿)
 ☐ (3) 機票
☐ (4) 火車票/高鐵票/客運車票
 ☐ (5) 船票
 ☐ (6) 門票
☐ (7) 其他_____(請說明)

d2. 請問您這次到○○○國家風景區預計總共花費多少？(請以平均一個人花費估計，含自出發地來回的交通費)
_____元

d3. 請問到目前為止您覺得在○○○國家風景區各項花費是否合理？(指在風景區內的花費，不含自出發地來回的
交通費)

- ☐ (1) 很貴
 ☐ (2) 貴
 ☐ (3) 合理(還好，可以接受)
☐ (4) 便宜
 ☐ (5) 很便宜
 ☐ (6) 無花費

E. 個人基本資料

e1. 年齡

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 12~14 歲 | <input type="radio"/> (2) 15~19 歲 | <input type="radio"/> (3) 20~24 歲 |
| <input type="radio"/> (4) 25~29 歲 | <input type="radio"/> (5) 30~39 歲 | <input type="radio"/> (6) 40~49 歲 |
| <input type="radio"/> (7) 50~59 歲 | <input type="radio"/> (8) 60~69 歲 | <input type="radio"/> (9) 70 歲及以上 |

e2. 教育程度

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 國小及以下 | <input type="radio"/> (2) 國(初)中 | <input type="radio"/> (3) 高中、職 |
| <input type="radio"/> (4) 專科 | <input type="radio"/> (5) 大學 | <input type="radio"/> (6) 研究所及以上 |

e3. 工作別

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> (1) 軍公教人員(公立學校教師) | <input type="radio"/> (2) 民意代表、主管及經理人員 |
| <input type="radio"/> (3) 專業人員(醫師、律師、建築師、會計師、私立學校教師...) | <input type="radio"/> (4) 技術員及助理專業人員 |
| <input type="radio"/> (5) 事務支援人員 | <input type="radio"/> (6) 服務及銷售工作人員 |
| <input type="radio"/> (7) 農林漁牧業生產人員 | <input type="radio"/> (8) 技藝有關工作人員 |
| <input type="radio"/> (9) 機械設備操作及組裝人員 | <input type="radio"/> (10) 基層技術工及勞力工 |
| <input type="radio"/> (11) 家庭管理 | <input type="radio"/> (12) 未就業、待業中 |
| <input type="radio"/> (13) 退休人員 | <input type="radio"/> (14) 學生 |

e4. 婚姻狀況

- | | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 未婚 | <input type="radio"/> (2) 已婚 | <input type="radio"/> (3) 離婚／喪偶 |
| <input type="radio"/> (4) 其他_____ (請說明) | | |

e5. 個人每月平均所得

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> (1) 無經常性收入或沒有收入 | <input type="radio"/> (2) 未滿 2 萬元 | <input type="radio"/> (3) 2 萬元～未滿 3 萬元 |
| <input type="radio"/> (4) 3 萬元～未滿 4 萬元 | <input type="radio"/> (5) 4 萬元～未滿 5 萬元 | <input type="radio"/> (6) 5 萬元～未滿 7 萬元 |
| <input type="radio"/> (7) 7 萬元～未滿 10 萬元 | <input type="radio"/> (8) 10 萬元以上 | |

e6. 請問您的居住縣市

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 新北市 | <input type="radio"/> (2) 臺北市 | <input type="radio"/> (3) 臺中市 |
| <input type="radio"/> (4) 臺南市 | <input type="radio"/> (5) 高雄市 | <input type="radio"/> (6) 宜蘭縣 |
| <input type="radio"/> (7) 桃園市 | <input type="radio"/> (8) 新竹縣 | <input type="radio"/> (9) 苗栗縣 |
| <input type="radio"/> (10) 彰化縣 | <input type="radio"/> (11) 南投縣 | <input type="radio"/> (12) 雲林縣 |
| <input type="radio"/> (13) 嘉義縣 | <input type="radio"/> (14) 屏東縣 | <input type="radio"/> (15) 臺東縣 |
| <input type="radio"/> (16) 花蓮縣 | <input type="radio"/> (17) 澎湖縣 | <input type="radio"/> (18) 基隆市 |
| <input type="radio"/> (19) 新竹市 | <input type="radio"/> (20) 嘉義市 | <input type="radio"/> (21) 金門縣 |
| <input type="radio"/> (22) 連江縣 | <input type="radio"/> (23) 國外地區 | |

e6.1. 請問您是國人，還是來自其他國家或地區遊客？

- | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 國人 | <input type="radio"/> (2) 中國大陸 | <input type="radio"/> (3) 香港 |
| <input type="radio"/> (4) 澳門 | <input type="radio"/> (5) 馬來西亞 | <input type="radio"/> (6) 新加坡 |
| <input type="radio"/> (7) 日本 | <input type="radio"/> (8) 韓國 | <input type="radio"/> (9) 越南 |
| <input type="radio"/> (10) 印尼 | <input type="radio"/> (11) 泰國 | <input type="radio"/> (12) 印度 |
| <input type="radio"/> (13) 菲律賓 | <input type="radio"/> (14) 美國 | <input type="radio"/> (15) 加拿大 |
| <input type="radio"/> (16) 德國 | <input type="radio"/> (17) 法國 | <input type="radio"/> (18) 瑞士 |
| <input type="radio"/> (19) 英國 | <input type="radio"/> (20) 奧地利 | <input type="radio"/> (21) 瑞典 |
| <input type="radio"/> (22) 義大利 | <input type="radio"/> (23) 澳洲 | <input type="radio"/> (24) 紐西蘭 |
| <input type="radio"/> (25) 其他國家(地區)_____ (請說明) | | |

e7. 性別

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> (1) 男 | <input type="radio"/> (2) 女 |
|-----------------------------|-----------------------------|

F. 其他意見 (請訪員記錄旅客對○○○國家風景區最滿意和最不滿意的感受及其他意見)

f1. 其他滿意的地方：_____

f2. 其他不滿意的地方：_____

※我們公司可能會聯絡您確認我是否真正訪問過您，您所提供的問卷資料僅供觀光局統計分析之用，個人資料絕

對予以保密。請問您的聯絡電話是 _____ 您的大名是 _____

訪問到此結束，感謝您的合作！敬祝您旅途愉快！！

訪員簽名：_____ 審查員：_____

附錄三 受訪遊客建議之意見或不滿意原因

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	服務人員之態度	遊客中心	南方澳遊客中心	南方澳遊客中心的男志工服務人員，可能因為重聽原因，誤認為遊客沒有說請問不禮貌的問題，大聲斥責遊客沒禮貌，給遊客的觀感不好	1
	景點內服務設施	外澳海濱遊憩區	外澳海濱遊憩區	外澳濱海遊憩區原本有許多桌椅，因BOT換商家後，休憩桌椅少	5
				外澳海灘公共沖洗設施的水量小	1
				外澳濱海遊憩區沖洗的設施不夠使用，應增加沖身體設備	1
				外澳濱海遊憩區靠海灘有步道走，但有些路段步道損壞，晚間沒有路燈，路燈可以設置感應式	1
				外澳海濱遊憩區的九號咖啡館可以有觀景台並有休憩桌椅	1
				氣候炎熱可設置噴水設施，裝置在外澳海濱休憩區	1
				外澳濱海休憩區的九號咖啡館B1的廁所，因颱風關係，海水倒灌，無法使用	1
				外澳濱海遊憩區周圍的垃圾桶少	1
				外澳濱海遊憩區周邊的餐飲店用餐的時間限1小時，過短	1
				外澳濱海遊憩區周圍商店少	1
				外澳濱海休憩區的九號咖啡館下B1廁所，男女廁門鎖起不知道是為何，可以有一個告示牌告知遊客狀況為何，或是開放時間應加長	1
				外澳濱海休憩區的桌椅少，缺少遮陽遮雨的設備	1
				外澳濱海休憩區的景點，可以放一些輕音樂	1
				外澳濱海休憩區海灘上有些東西破壞環境美觀，民宿附設的停車場空間不大，進出不方便	1
			外澳景區	外澳景區可以設置飲水機	1
		福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆遊客中心周圍環境休憩桌椅少	5
				福隆遊客中心的飲水機不足，因為有舉辦活動的關係	3
				福隆遊客中心內單調，可以增加小孩遊憩設施，如溜滑梯	2
				福隆遊客中心內小朋友的自行車體驗設施維修中	1
				福隆遊客中心內硬體設施，應標示清楚使用方法	1
				福隆遊客中心可以增設喝咖啡的場所	1
				福隆遊客中心沒有提供可吃東西的場所和桌椅給遊客使用	1
				福隆遊客中心周邊的遮陽設施少	1
				福隆遊客中心前的收費停車場，部份工程未完成，尚在施工中就啟用，不方便也危險	1
			福隆海水浴場	福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季會場中，休憩桌椅少	2
				福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季會場內，沒有看到有廁所，可以設置流動廁所，並且標示指標清楚位置在那	2
				福隆海水浴場內的淋浴設備不足	1
				福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季會場中，內圍看景觀的部份地上有鋪木板，輪椅可行走，但景觀外圍部份沒鋪木板，就看不到外圍的風景	1
			福隆火車站	福隆火車站周圍的垃圾桶不夠使用	1
				福隆火車站的女廁所內間數少	1
				福隆火車站的休憩椅子少	1
				福隆火車站無電梯服務	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	景點內服務設施	福隆遊客中心	福隆景區	整體福隆景區的遮陽設施少	1
				因福隆景區辦活動，廁所不夠使用	1
				福隆景區周圍的餐飲選擇性少	1
			龍門露營區	福隆龍門露營區有些服務設施老舊	1
			舊草嶺隧道	舊草嶺鐵路隧道，夏令時候關門過早，希望晚上7點才關	1
				舊草嶺隧道要修繕，非常危險	1
		鼻頭角步道	鼻頭角步道	鼻頭角步道有些路段無護欄，可以利用繩子材質	4
				鼻頭角步道中有涼亭破損未修復且封閉	2
				鼻頭角步道周邊的休憩椅子少	2
			鼻頭角景區	整體鼻頭角景區的遮陽休憩區較少	2
				可在鼻頭角景區放置臨時活動廁所	1
			鼻頭角燈塔	鼻頭角燈塔封閉，應盡快開放給遊客參觀	9
		南方澳遊客中心	南方澳遊客中心	南方澳遊客中心內電腦設施損壞	1
				南方澳遊客中心內光線昏暗	1
			南方澳	2015鯖魚節活動在南方澳舉行，活動現場休憩桌椅太少	1
	景點內空間設計	外澳海濱遊憩區	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區的九號咖啡館內原來的遊客服務區，放映外澳景區的房間沒了	1
				整體外澳濱海遊憩區海灘上擺有很多販賣車，影響欣賞風景視覺	1
				外澳濱海遊憩區沒有吸煙區	1
		福隆遊客中心	福隆海水浴場	福隆海水浴場到廁所之間的距離遠	1
				福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季的會場空間窄	1
			福隆火車站	福隆火車站對面的巷子內，環境空間混亂，沒有規劃	1
				福隆火車站周圍的環境不像有規劃設計	1
			福隆景區	福隆景區整體的建築物亂有待加強，應該規劃設計符合福隆，店家的門面要整修靠近福隆火車站周圍的建築	1
			福隆	福隆靠海周圍的空間規劃簡陋	1
		鼻頭角步道	鼻頭角燈塔	鼻頭角燈塔封閉無法前往	1
	引導指標或動線安排	外澳海濱遊憩區	宜蘭	從台北到宜蘭，雪隧國道三號的路標不明顯	1
				宜蘭往景點的指標，遇十字路口的標誌，往往只看到一邊，另一邊指標就不明顯	1
			頭城	宜蘭頭城有多條登山步道，應該要有標示，定點到各大步道之間的距離公里數有多少和大約的登山時間會多久	1
		福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆火車站前往福隆遊客中心的指標要明顯，往左往右要標示清楚	3
				福隆遊客中心附近往沙雕會場的指標不明顯	3
				福隆遊客中心前的停車場要往福隆沙雕的指標不明顯	1
				福隆遊客中心前停車場到福隆海水浴場的指標不明顯	1
			福隆海水浴場	福隆火車站往福隆海水浴場的沙雕活動場所的指標不明確	2
				福隆海水浴場往福隆沙雕橋面上，人潮擁擠，動線不良	1
			福隆火車站	福隆火車站沒有草嶺芒花季，提供景點接駁公車的資訊	1
			福隆景區	福隆景區內的指標沒有英文說明	1
				福隆景區要往鼻頭角搭公車處，臨時變更上車地點，沒有任何標示	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	引導指標或動線安排	遊客中心 福隆	福隆	東北角福隆內往北指標不多	1
			龍門吊橋道	福隆景區龍門吊橋步道，知道去的遊客少，指標不明顯	1
			宜蘭	宜蘭有些景區的交通標示不明顯，如台東往宜蘭冬山地區	1
		鼻頭角 步道	鼻頭角步道	鼻頭角山下停車場要往鼻頭角步道指標不明顯	1
			鼻頭角	台北往鼻頭角的指標較不明顯	1
			東北角景區	東北角景區內要往各個景點的指標少	1
		遊客中心 南方澳	南方澳	南方澳的汽車停車位不好找，沒有明顯的指標	1
				下國五後要到南方澳的指標不清楚	1
				蘇澳要往南方澳的指標少，且不明顯	1
				南方澳往內埤海灘附近國小之間的動線不良，常常塞車	1
			蘇澳/南方澳	國道5下交流道往蘇澳、南方澳，指標不明顯，可以用大型電子看板，標示路況指標的各式資訊	1
			宜蘭	從台九線到宜蘭各景區沒有明顯大指標	1
	環境美化綠化	遊憩區 外澳海濱	外澳海濱 遊憩區	外澳海灘內有多輛販賣產品的車子，影響到海灘上漂亮的自然景觀	3
				外澳濱海遊憩區花草樹木少	3
				外澳濱海遊憩區的海灘美化綠化不足	1
				颱風關係，風吹倒樹木，影響到整體外澳景區美化與綠化	1
				外澳濱海遊憩區整體的綠色樹木少，外澳海灘髒亂，原始風貌不見了	1
		遊客中心 福隆	福隆 遊客中心	福隆遊客中心前的停車場，因為福容飯店在施工，美化綠化影響到	1
				福隆遊客中心周圍的環境綠化少，樹木少	1
			福隆海水浴場	福隆海水浴場的水泥建築物越來越多，綠化越來越少	1
			福隆火車站	福隆火車站周圍的環境綠化少	1
			福隆	福隆景區整體的樹木不多，吃的選擇性少	1
		鼻頭角步道	鼻頭港服務區	漁港周圍的房舍影響景觀，應該要美化	1
		遊客中心 南方澳	南方澳 遊客中心	南方澳遊客中心周圍的環境綠化少，高大的樹木少	2
				整體南方澳的綠化不足，樹木太少	3
				南方澳靠近海，沒有太多的美化或綠化	1
				颱風關係風吹倒樹木，影響到整體南方澳美化與綠化	1
	環境整潔	遊憩區 外澳海濱	外澳濱海 遊憩區	外澳濱海遊憩區的海灘上有垃圾	8
				外澳濱海遊憩區的外澳海灘整體環境髒亂	2
				外澳濱海遊憩區海灘上擺有很多販賣車，會製造許多垃圾	1
				宜蘭外澳濱海休憩區周圍會有流浪狗	1
			礁溪溫泉區	宜蘭礁溪溫泉區附近地上有垃圾	1
		福隆 遊客中心	烏石港	外澳濱海遊憩區周邊，烏石港景點環境有垃圾	1
			福隆海水浴場/福隆遊客中心	福隆遊客中心和福隆海水浴場周圍地上有垃圾	2
			福隆	福隆海水浴場周圍環境有垃圾	1
			海水浴場	福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季的會場內有垃圾	1
			福隆火車站	福隆火車站周圍的水溝非常臭，可能是店家排的廢水產生	1
			福隆	福隆靠海周邊環境有垃圾	2
			宜蘭	宜蘭各大景點都會看到一些垃圾	1
			澳底/南雅	東北角南雅到澳底之間的海岸邊都有垃圾	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	環境整潔	鼻頭角步道	鼻頭港服務區	鼻頭角靠鼻頭漁港周邊環境有垃圾	4
			鼻頭角步道	鼻頭角步道沿海邊有垃圾	2
			鼻頭角	鼻頭角景區整體的環境地上有垃圾	2
		遊客中心 南方澳	南方澳	南方澳漁港周邊的環境髒	3
				南方澳景區內有垃圾	1
				南方澳景區漁港周圍的地上有狗屎	1
			內埤海灘	南方澳內埤海灘上有垃圾	2
		外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區	整體外澳濱海遊憩區的汽車停車位不足	7
				外澳濱海休憩區九號咖啡館旁的汽車停車位不足	7
				外澳濱海遊憩區的九號咖啡館旁的機車停車位無	1
			大溪漁港	大溪漁港周圍的汽車停車位不足	1
			礁溪溫泉區	宜蘭礁溪溫泉區周圍的汽車停車場停車位不足	1
				宜蘭礁溪溫泉公園周圍的停車位不足	1
			礁溪	宜蘭地區礁溪鄉周圍景區的汽車停車位少	1
			宜蘭	宜蘭各景區的汽車停車位普遍不足	1
	停車位數量	福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆遊客中心前停車場汽車停車位不足	28
				福隆遊客中心前停車場要收費20元，不合理，合理價10元	2
				福隆景區有些區域沒有規劃自行車停車位如遊客中心	1
				福隆遊客中心前的停車場可以往下建地下停車場，或往上蓋，增加汽車停車位	1
				福隆遊客中心前的停車場開始要收費，變成許多汽車會路邊停車，所以適時的開放路邊停車	1
				福隆遊客中心前停車場欲從2月5日起收費	1
				福隆遊客中心前停車場遊覽車位不足	1
			福隆景區	整體福隆景區的汽車停車位不足	5
				福隆景區可利用填海造地，增加汽車停車位	1
				福隆景區可和民間合作提供停車場，增加汽車停車位	1
				福隆景區可建立立體停車場，增加汽車停車位	1
				福隆景區的停車位可以再增加，有些空間沒有充分利用如，7-11便利店後方的空地	1
				福隆景區停車場往上建立立體停車場，往下建地下停車場，增加汽車停車位	1
		鼻頭角步道	鼻頭角步道	往鼻頭角步道前，路橋下的汽車停車位不夠	10
				往鼻頭角天橋下的汽車和遊覽車停車位不足	1
				鼻頭角景區的汽機車停車位不足	1
			鼻頭角	整體鼻頭角的停車場汽車停車位不足	17
				假日鼻頭角的汽車停車位不足	1
				鼻頭角沒有規劃機車停車位	1
			三貂角	東北角三貂角景點的汽車停車位不足	1
			南雅奇岩	東北角南雅奇岩景區的汽車停車位不足	1
			桃源谷	東北角景區桃源谷周圍的汽車停車位不足	1
			鼻頭港服務區	東北角鼻頭漁港周邊的汽車停車位少	1
			草嶺古道系統/鼻頭角	草嶺古道系統周邊和鼻頭角周圍的汽機車停車位少	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	停車位數量	遊客中心 南方澳	南方澳遊客中心	南方澳遊客中心前的汽車停車位不足	5
			南方澳遊客中心	南方澳遊客中心沒有汽機車停車位	1
			南方澳	南方澳風景區整體的停車場汽車停車位不足	11
				南方澳的汽車停車位不好找，假日是否安排人員指引，或大型看板告知遊客可以停車的地方	1
	廁所清潔程度	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區1F的女廁潮濕、髒	3
			外澳濱海遊憩區	外澳濱海休憩區1F男廁臭	1
			大溪漁港	大溪漁港周圍的女廁臭	1
		福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆遊客中心禮品店旁的男廁髒、臭	5
				福隆遊客中心禮品販賣部旁的女廁髒、臭	5
				福隆遊客中心前停車場入口處的女廁所髒臭	4
				福隆遊客中心前停車場內靠近福容飯店的廁所臭髒	3
				福隆遊客中心前停車場的男廁髒	3
				福隆遊客中心內1F的女廁髒、臭	3
			福隆火車站	福隆火車站的女廁髒，臭	5
				福隆火車站的男廁所臭	2
			福隆海水浴場	福隆海水浴場內的女廁所髒	1
			礁溪火車站	宜蘭礁溪火車站周邊的女廁所髒	1
		鼻頭角步道	鼻頭角步道	鼻頭角步道中的男廁髒、臭	7
				鼻頭角步道的女廁所髒、臭	5
				鼻頭角步道中的女廁水龍頭沒有水，女廁髒	1
			鼻頭港服務區	鼻頭角的鼻頭漁港男公廁髒	2
				鼻頭角中鼻頭漁港的廁所洗手台髒	1
			鼻頭國小	往鼻頭角步道前的鼻頭國小廁所髒	1
		南方澳遊客中心	南方澳遊客中心	南方澳遊客中心的女廁髒	1
			南方澳遊客中心	南方澳遊客中心的男廁積水、髒	1
			南方澳	整體南方澳的公廁髒	1
	提供旅遊資訊服務	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區的九號咖啡館內原來的遊客服務區，放映外澳風景區的房間沒了，旅遊資訊少了許多	1
				外澳濱海遊憩區提供旅遊的資訊少	1
				要宣傳外澳濱海休憩區，可在網路上大力宣傳	1
				外澳濱海遊憩區的旅遊資料少，可以提供景點的地圖	1
			NA	有些旅遊資料DM沒有英文版	1
		福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆風景區有提供旅遊資訊的遊客中心，若打烊後就沒有地方提供旅遊資訊，可以在明顯的地區放置一些資料供遊客索取，如便利店或火車站	1
				福隆遊客中心的旅遊方面的資料不足	1
				福隆遊客中心提供的旅遊資訊少	1
				遊客中心提供的旅遊資訊可以集中一個景點多做介紹，並可多一些食宿方面資訊	1
			福隆火車站	福隆火車站沒有旅遊方面的資料，可以有一個專櫃擺放一些景點的資料	1
			福隆國小	有說福隆國小開放停車，結果不能停汽車，給遊客的資訊不	1
			NA	網路上的資訊混亂，可以在官網提供福隆風景區正確的旅遊資料，如食宿，交通工具	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	資訊服務	鼻頭角步道	鼻頭角	整體鼻頭角沒有旅遊資訊服務	1
			鼻頭角	鼻頭角周圍沒有遊客中心，都沒有提供一些旅遊的資訊	1
			鼻頭角燈塔	鼻頭角步道燈塔封閉，應在網路上公告	1
		南方澳遊客中心	南方澳	南方澳遊客中心應可提供導覽人員介紹	1
			遊客中心	遊客中心可增加套裝行程規劃，提供給遊客一個行程建議	1
			南方澳	南方澳景區周圍有活動的停車場資訊不完整，何處有停車位，何處停車位已滿的資訊不齊，遊客會一頭霧水，找不到停	1
	景點的內活動辦理	福隆遊客中心	福隆海水浴場	福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季，沙雕活動的作品有許多損壞	2
				福隆海水浴場國際沙雕藝術季，沙雕活動的規模空間不大	1
				福隆海水浴場的福隆國際沙雕藝術季的作品太少	1
				福隆沙雕活動辦在暑期，氣候熱，可改辦在9月	1
			福隆	福隆景區海水浴場辦活動，人潮擁擠	2
	整體上	外澳海濱遊憩區	外澳濱海遊憩區	外澳濱海遊憩區的海灘上會有垃圾，環境的清潔很重要	1
				外澳濱海遊憩區海灘環境亂，旅遊的資訊變少	1
				新北市板橋國光號客運沒有直達車到外澳濱海休憩區景點	1
				到外澳濱海休憩區的大眾運輸工具少，公車班次少	1
				假日到外澳海濱遊憩區海濱公路會塞車	1
				台北到外澳濱海遊憩區的大眾交通工具少，班次也少	1
				外澳濱海遊憩區的九號咖啡館把公共空間變成泡腳池要收費，颱風過後休復速度慢，休憩桌椅沒有，原牆壁上有旅遊資訊地圖也不見了	1
			宜蘭礁溪	宜蘭礁溪的整體城市市容，有許多老舊不堪的建築物參雜之中，影響整體景觀，環境應該要改造	1
				宜蘭礁溪要邁向國際知名旅遊景點，有許多要加強，如旅館的服務人員素質和旅館的設施等等	1
			宜蘭大湖公園	宜蘭私人景區，大湖公園，非常不值得花門票100元去，門票雖可抵消費，但怕商品不新鮮，故不敢消費	1
			NA	旅遊景點的環境整潔，乾淨不乾淨很重要	1
				台灣好行免費景點接駁車，在網路上的行車時間與實際不同，網路資料不正確；台灣好行免費景點接駁車班次少，建議假日9點到15點班次要多些	1
		福隆遊客中心	福隆遊客中心	福隆遊客中心旁停有婦女乳房衛教宣傳車，播放聲音很大聲，影響到遊客旅遊心情	1
				福隆遊客中心內的紀念徽章種類太少，有些徽章無法代表福隆風景區的特色	1
				福隆遊客中心可提供遊客騎自行車的行程	1
			福隆海水浴場	福隆海水浴場如果因活動關係，無法下海玩水，應該要在入口處以大看板標示告知遊客	1
				福隆海水浴場的沙雕活動應該要精彩，作品要多	1
				福隆景區的海水浴場8:30才能進入，福隆早晨的風景很美和辦沙雕活動，應該提前到7:00可進入	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東北角暨宜蘭海岸	整體上	福隆遊客中心	福隆火車站	福隆火車站往舊草嶺隧道，除自行車外一般汽機車也可行通行，人、自行車、一般汽機車爭道危險，應該要人、自行車，和一般汽機車分道	1
				福隆景區整體的規模不大，有辦活動人多，福隆火車站前等待過馬路，等待時間久，警察的交通指揮要隨機應變，人多應先疏散遊客過馬路	1
			福隆景區	到福隆景區的大眾運輸工具，如公車的班次少	1
				整體福隆景區，氣候炎熱	1
			福隆	台北市往福隆的公車班次少	1
			NA	台灣好行旅遊專車的開車時間會不準時很多，所以不想搭	1
		鼻頭角步道	鼻頭角步道	鼻頭角步道中的廁所老舊	1
				鼻頭角步道內可以增設飲用水機器	1
				鼻頭角步道有些扶把損壞	1
				鼻頭角步道有部份破損，沒有扶手，步道應該要常保養	1
				鼻頭角步道沒有路燈，可以裝置感應路燈	1
				要往鼻頭角步道前的鼻頭國小之間走道，應管制車輛進入，假日人車輛多，人車爭道危險	1
			鼻頭國小	往鼻頭角步道前有鼻頭國小，裡面的小孩遊憩設施損壞	1
			鼻頭角	到鼻頭角的大眾運輸工具如公車，班次少	2
				鼻頭角餐飲選擇性少	1
				台北到鼻頭角交通公車班次太少	1
				鼻頭角公共廁所比較少	1
			鼻頭角景區	希望鼻頭角景區不要只是看風景，還有其他的賣點	1
				到鼻頭角景區的公車沒有下車鈴可拉，不知道司機知不知道有乘客要下車，沒有報站名服務，外地人不知道此站的地名	1
				東北角風景區鼻頭角沒有一個地方，可以資詢有關旅遊方面的資訊，如遊客服務中心	1
				福隆往鼻頭角景區的公車約1小時1班，假日可以安排半小時	1
			鼻頭港服務區	鼻頭角漁港的女廁所門把損壞	1
			NA	平日，台灣好行交通車希望提前到早上8點半發車	1
		南方澳遊客中心	南方澳遊客中心	南方澳遊客中心往南天宮之間的道路人車爭道，可以規劃人行徒步區	2
				假日時候，從南方澳遊客中心到南方澳內埤海灘的交通車班次少，應半小時一班	1
			南方澳	蘇澳往南方澳的景點接駁車班次少，假日可每15分鐘一班	3
				多多推廣南方澳，可以用電視廣告	1
				蘇澳新火車站往南方澳的交通不方便，大眾運輸公車車次少，間距時間長，可以用計程車方式接駁，照錶收費	1
				南方澳景區內餐廳的商品價格比較貴	1
				南方澳國光客運站遊客下車往南方澳走，會過一條十字路口，車多危險，建議遊客下車點改一下	1
			南天宮	南方澳南天宮對面的停車場須付費停車	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東部海岸	服務人員之態度	石梯坪	石梯坪	石梯坪露營區業者服務態度差，收費不一	1
				石梯坪景點服務中心人員太少	1
		小野柳	小野柳	小野柳露營區服務人員態度不好	1
		綠島	綠島	綠島乘船服務品質很差	1
	景點內服務設施	富岡漁港	富岡漁港	富岡漁港6月5日票務人員服務態度不佳	1
		石梯坪	石梯坪	石梯坪景點內多些垃圾桶	2
				石梯坪單面山廁所無開放	1
				石梯坪女廁太小	1
				石梯坪木作設施應該上漆維護了	1
				石梯坪露營區木桌老舊，建議翻修	1
				東部海岸風景區石梯坪休憩桌椅少	1
				石梯坪缺乏設施	1
				石梯坪露營區野餐桌希望能增設遮陽大傘	1
				石梯坪廁所建議增設	1
				石梯坪露營區洗手台無水可用	1
				石梯坪露營區廁所五金已生鏽，缺乏保養	1
				石梯坪建議提供推車步道，供嬰兒車或殘障人士參觀地質使	1
				石梯坪遮蔭乘涼設施不足	1
				石梯坪希望設置南北兩個出入口	1
				石梯坪露營區，建議露營營地可以增設	1
				石梯坪希望設置有遮蔭式機車停車位	1
				石梯坪露營區建議可以增設商品販賣區	1
				石梯坪建議增設地質景觀解說台	1
		東部海岸	東部海岸	東部海岸提供吃的多樣性太少	1
				東部海岸沿途垃圾桶太少	1
				東部海岸網路資訊不易獲得	1
		台11線	台11線	台11線路面寬度太窄，騎摩托車有壓迫感	1
		三仙臺	三仙臺	三仙臺燈塔無法開放	1
				三仙臺禁菸區可以更好，間隔要更大	1
				三仙臺地方特色美食可增加多些	1
				三仙臺熱食太少	1
				三仙臺跨海橋修整時間應避開旅遊旺季	1
				三仙臺旅客服務中心位置不夠醒目，並希望能增加供餐館	1
				三仙臺遇跨海橋修繕，覺得掃興	1
		東部海岸	東部海岸	東部海岸風景區內各景點的遮雨設施可增加	1
		NA	NA	增設飲食區	1
				增設涼亭	1
		小野柳	小野柳	小野柳希望觀景路線可以照顧到輪椅或推車遊客，提供無障礙步道	1
				希望多一些垃圾桶	1
				小野柳自小客車停車位寬度請加大	1
				小野柳露營區蒼蠅太多，建議露營區增設有屋頂設施營地	1
		台11線	台11線	花東台11線的公共廁所太少，路途遠，建議多設幾個	1
	綠島	綠島/富岡漁港	綠島	綠島及富岡漁港吃的選擇性太少	1
		石門	石門	石門靠近班哨角的水溝蓋損壞已久，請修繕	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東部海岸	景點內服務設施	綠島	綠島	綠島公廁太少，像白朗大白沙都沒有廁所，建議增設	2
				綠島垃圾桶太少	1
				綠島景點內服務設施少	1
				綠島朝日溫泉衛生管理不善	1
				綠島加油站少，只有一個，營業時間短，建議增加	1
			NA	廁所壞掉沒修理	1
				去過的飯店設施老舊應改善	1
	景點內空間設計	石梯坪	石梯坪	石梯坪景點設計，未好好設計規劃	1
				東部海岸風景區石梯坪特殊景觀造型少	1
				東部海岸風景區石梯坪環境空間較小	1
		綠島	綠島	綠島非常凌亂	1
				綠島很差	1
				綠島景點太少	1
		南寮漁港	碼頭空間不大		1
	引導指標或動線安排	石梯坪	石梯坪	石梯坪引導指標不夠清楚	1
				石梯坪台11線公路景點指標不夠明顯	1
			東部海岸	東部海岸線有些路段會有塞車情形	1
			北迴歸線	北迴歸線指標不明顯容易錯過	1
			台11線	東部海岸台11線景點指標不夠明顯	2
				花蓮市區往台11線公路指標不明顯	1
				台11線速限標示太凌亂	1
		小野柳	小野柳	小野柳標示動線不清	1
				風景區內道路指標不明確	1
		三仙臺	三仙臺	11號公路到三仙台景點未清楚標記里程數	1
			花蓮市	花蓮市區引導至台11號公路指標不足	1
		綠島	綠島	綠島道路標誌不明確	1
				綠島乘船指標及服務均不佳	1
				綠島交通指標不清楚	1
				綠島景點指示不夠明顯，夜間路燈不足	1
		富岡漁港	富岡漁港乘船指示應該更明確一些		2
	環境綠美化	石梯坪	台11線	台11線觀光景點遮蔭處太少，宜多種樹	1
		三仙臺	三仙臺	東部海岸三仙台景點內有些地上草皮枯萎	1
		小野柳	小野柳	小野柳乘涼樹太少要增加	1
		綠島	綠島	綠島綠化不足、廢棄物很多	1
	環境整潔	石梯坪	石梯坪	石梯坪海邊還有許多垃圾	1
		三仙臺	三仙臺	三仙臺缺乏垃圾桶	1
				三仙台地上垃圾太多	1
				三仙台休息區髒亂無人打掃	1
				三仙台海岸邊有些垃圾	1
			東部海岸	東部海岸有些景區會有垃圾	1
				整體東部海岸風景區會有遊客亂丟垃圾	1
		八仙洞	八仙洞無自小客車停車位		1
		小野柳	小野柳	小野柳的海邊有垃圾沒清理	3
				小野柳環境垃圾維護要加強	2
				小野柳地上隨地會有垃圾	1
				垃圾有人亂丟，要宣導	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東部海岸	環境整潔	綠島	綠島	綠島南寮漁港附近環境十分髒亂	3
				綠島朝日溫泉垃圾隨地可見	1
				綠島髒亂垃圾隨處可見	1
				綠島南寮街道垃圾太多	1
			富岡漁港	富岡漁港環境髒亂	2
			水往上流	水往上流垃圾太多	1
	停車位數量	石梯坪	石梯坪	石梯坪內路邊停車位少，停車位不夠	2
				石梯坪停車位不夠	1
				石梯坪內假日停車場數量不夠	1
				石梯坪靠近露營區小型車車位不太足	1
				石梯坪靠近露營區未設置摩托車停車格	1
			東部海岸	東部海岸風景區各大景點的汽車停車位普遍不足	1
			水往上流	水往上流機車停車位不足	1
		三仙臺	三仙臺	東部海岸三仙台的汽車停車位不足	3
		綠島	綠島	綠島南寮街道機車很難停放	1
				綠島機車停車位太少	1
			富岡漁港	富岡漁港小型車停車位嚴重不足	5
		小野柳	小野柳遊客中心	小野柳遊客中心數量太少	1
			小野柳	小野柳停車位數量太少	1
	廁所清潔程度	石梯坪	石梯坪	石梯坪單面山景點處的廁所髒亂	2
				東部海岸風景區石梯坪入口處停車場的男廁有臭味	2
				石梯坪露營區打掃次數不夠	1
			東部海岸	東部海岸風景區各大景點的女廁都有臭味	1
			芭崎眺望台	芭崎眺望台廁所蚊蟲太多	1
			和南寺	和南寺廁所清潔請加強	1
		三仙臺	三仙臺	三仙台女廁衛生紙已用完，未及時補充	1
				三仙台小型車停車場處廁所不夠清潔	1
				三仙台男廁有一點髒	1
				東部海岸三仙台販賣餐點旁女廁髒	1
		小野柳	小野柳	小野柳身心障礙廁所有臭味	1
				景點內廁所有味道	1
		綠島	綠島	綠島南寮漁港廁所有異味，不夠整潔	2
				綠島碼頭廁所地板髒	1
				綠島廁所比較髒	1
				綠島全家便利超商廁所有異味	1
			富岡漁港	富岡漁港女廁有異味，且無供應衛生紙	2
	提供旅遊資訊服務	石梯坪	石梯坪	東部海岸風景區石梯坪沒有可查詢旅遊資訊的地方	3
				石梯坪無人導覽景點	1
				石梯坪旅服中心無服務	1
				石梯坪海岸地質介紹資訊不足，應設置地質解說台	1
				東部海岸風景區石梯坪景點入口處的停車場，不知道要不要收費，沒有明顯標示，讓遊客不知道是否要入內停車，請用大的標示牌說明或跑馬燈是否收費	1
				都歷旅客服務中心播映東部海岸風景區介紹影帶缺乏特色	1
			NA	增設指標，解說招牌	2

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
東部海岸	提供資訊 旅遊服務	三仙臺	三仙臺	三仙臺修繕，未能適時提供資訊，覺得有些遺憾	1
				三仙臺遊客中心拿不到三仙臺資訊，資料欠缺	1
		綠島	綠島	綠島旅遊訊息建議可以更豐富一些	1
				綠島增加英文版本資料，供外國遊客使用	1
	整體上	石梯坪	石梯坪	石梯坪露營區收費1000元，太高	2
				石梯坪景點內廁所的硬體設備不足	1
				石梯坪或民宿有提供自行車更好	1
				可否限制進入石梯坪人數	1
				石梯坪的露營區螞蟻多	1
				石梯坪人數太多，有品質餐廳太少	1
				東部海岸公共運輸可以增設，增加班次密集度	1
			東部海岸	東部海岸景緻不夠優美	1
				東部海岸國家風景區能提供全區公車時刻表服務	1
				東部海岸風景區可以找有知名度人士來推廣行銷，如明星代言仿韓國模式；風景區內的公車班次少	1
			NA	建議台灣能開放大陸駕照方便租車	1
				陸客亂丟垃圾及製造噪音，感覺很差	1
				景點宣傳不夠；對於旅行社提供旅遊品質不滿意	1
				觀光飯店給國人的住宿費太貴	1
		三仙臺	三仙臺	三仙臺中國遊客需要宣導守秩序	2
				三仙臺原住民表演不具水準，太草率	1
				車站到三仙臺班次太少，班次不夠緊湊	1
				三仙臺停車費應優待花東地區民眾	1
				三仙臺的原住民表演可多樣化；商店的桌面清潔要再加強	1
			東部海岸	請保留東部海岸的自然景觀，勿過度人工開發	1
			NA	公共交通工具太老舊	1
				台灣好行山海線班次可增加	1
				保持原有生態，不受破壞	1
		小野柳	小野柳	小野柳蒼蠅太多，建議改善	1
				小野柳有狗跟蹤很害怕；救生圈處沒標示目前位置	1
				小野柳有收停車費，加路蘭，水往上流，山源保護區都沒有收停車費，遊客減少很多，建議全部都不用收，買個香菇也要收停車費，很不合理	1
			東部海岸	東部海岸公車班次太少，希望增加	1
			八仙洞	八仙洞小廟宇太多，影響觀瞻	1
			NA	希望停車場不要收費	2
		綠島	綠島	台東綠島來回船班，平日只有一班，可再增加	3
				建議綠島旅遊應重新做整體規劃	2
				綠島街上商店許多都沒營業	2
				綠島內能提供免費自行車供遊客使用	1
				綠島天氣惡劣、可供休憩活動太少	1
				綠島食物有點貴	1
				綠島遊客密度太高	1
				綠島實在很可惜	1
				綠島摩托車交通秩序應妥善規劃	1
			富岡漁港	富岡漁港交通不便利	1
				富岡碼頭至火車站的大眾交通工具可以密集一點	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
澎湖	服務人員態度	馬公機場	吉貝嶼	吉貝海上活動業者服務態度差，沒考慮水上安全性，遊客掉入海時沒有即時理會	1
	服務設施 景點內	澎湖遊客中心	西嶼西臺	希望西嶼西臺有些砲台古蹟可以整理開放參觀	1
		馬公機場	澎湖	澎湖垃圾桶太少	1
			青灣	青灣仙人掌公園內沒準備好，跟機場照片拍的都不一樣	1
			望安/七美	望安和七美增加可乘涼的地方；望安和七美廁所設備陳舊	1
			眷村文化園區/月鯉港	眷村文化園區、月鯉港，顯現自然就好，過度開發建設反而不好	1
			空間設計 景點內	馬公機場	菜園休閒漁業區
	引導指標或動線安排	澎湖遊客	澎湖	整體路標只有大方向、不夠細	1
				澎湖景點跟景點之間指標不夠清楚，叉路指標不明顯	1
				澎湖許多路都沒指標，以致於不知道自己目前位在哪	1
			馬公市區	馬公市區沒有標示	1
			雙心石滬	七美找雙心石滬因指標不連續找不到	1
		馬公機場	澎湖	各景點間的路線標示都不清礎	3
				澎湖許多叉路只有標示縣道號碼，應增加景點指向標示	1
				路上指標指得不夠明確，只有大方向	1
				澎湖整個路標不清，如縣道指引不明，路名清晰度不夠	1
				澎湖路上許多路上沒指標，易迷路	1
			馬公市區	澎湖西嶼往馬公市區的路上沒指標容易迷路	1
				澎湖馬公市區只有一側有門牌	1
			澎湖天后宮	從天后宮到潘安邦景點路上沒有指標	1
			蒔裡沙灘	蒔裡沙灘內動線不清楚，找不到沖水的地方	1
			七美	七美路上指標不明顯，難察覺	1
			NA	岔路都未設路標	1
	環境綠美化	澎湖遊客中心	馬公市區	馬公市區樹多種一些	1
		馬公機場	澎湖	澎湖整體綠化不夠，樹木種植太少	4
			馬公市區	澎湖馬公市區樹太少太熱	1
			NA	海灘附近垃圾太多，影響美觀	1
	環境整潔	澎湖遊客	澎湖	澎湖本島海灘的垃圾太多	1
			馬公市區	馬公市區垃圾多	1
			馬公港	馬公港垃圾多	1
			中正堂	中正堂附近的海岸線有垃圾未清	1
			吉貝嶼	吉貝海灘垃圾太多且水質不佳	1
			南海港口	南海港口垃圾多	1
		馬公機場	馬公市區	馬公市區垃圾很多	1
			吉貝嶼/山水沙灘	吉貝嶼、山水沙灘垃圾多	1
			龍門沙灘	龍門沙灘垃圾太多	1
			NA	碼頭垃圾無人清且垃圾桶太少	1
	停車位數量	澎湖遊客	馬公市區	馬公市區多規劃些汽車停車空間	3
			南海遊客中心	南海遊客中心機車停車格規劃不良，前後空間太小使得機車難以進出	1
		馬公機場	馬公市區	馬公市區車位少	1
			澎湖	澎湖許多地方車位不夠，不記得什麼地方	1
			二崁古厝/馬公市區	二崁古厝、馬公市區車位太少	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
澎湖	廁所程度清潔	澎湖遊客中心	澎湖	澎湖許多地方廁所不乾淨	1
		馬公機場	澎湖	澎湖整體廁所都很髒，有味道	1
			NA	澎湖忘了哪邊，廁所沒有打掃有味道	1
			NA	澎湖忘了地點，廁所有味道	1
	提供資訊服務	澎湖遊客中心	北寮遊憩區	旅遊資訊不完整，地圖上想找北寮奎壁山找不到	1
		馬公機場	馬公機場	馬公機場對澎湖當地景點的宣傳不足，無大型文宣	1
			NA	希望增加博物館導覽員	1
	辦理景點內活動	澎湖遊客中心	NA	全國鐵人三項錦標賽工作人員服務態度不佳；全國鐵人三項錦標賽在岔路時未擺放引導指示牌	1
	整體上	澎湖遊客中心	澎湖	澎湖假日及早來晚回的機票很難訂	1
			NA	WiFi訊號應增強	1
		馬公機場	馬公機場	希望澎湖10~4月淡季可以吸引更多遊客，希望澎湖旺季飛機班次能增加，否則一位難求	1
			澎湖	希望澎湖公車班次多一些，標示每一站到站時間	4
				希望澎湖機車出租方式可效法台北Ubike悠遊卡出租方式	1
				希望澎湖國家風景區的劃分範圍不要局限，應含概所有澎湖土地，讓澎湖發展成國際著名景點	1
			七美	雖為淡季，但仍會有遊客，希望澎湖本島到周邊七美、望安等島嶼的船班數增加	1
			青灣	希望青灣仙人掌公園真的有可愛動物	1
			NA	整體服務品質不滿意	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	服務人員之服務態度	小琉球	小琉球	小琉球餐廳服務有待改善，客人多的時候口氣很差；但衛生所的人很好，因摔車幫忙敷藥	1
		大鵬灣遊客中心、休閒特區	大鵬灣遊客中心	大鵬灣遊客中心對面，預搭天鵝船沒人理會	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	售票口人員素質低，詢問事情，未查證，直接說不行	1
		濱灣公園	濱灣公園	服務人員須再熱情點，見到我們都沒人與我們打招呼	2
				服務人員態度再加強	1
				對保全人員不滿意，濱灣公園停車場保全要照相開單，干涉停車事宜	1
				濱灣公園要加強訓練服務部份，不夠專業	1
				大鵬灣國際休閒特區	1
		大鵬灣國際休閒特區	大鵬灣國際休閒特區	大鵬灣國際休閒特區，環灣單車館的租車業者不夠專業，解說不夠詳細	1
	景點內服務設施	小琉球	小琉球	小琉球海域可增設舒壓跳海區的建設，約3米高	2
				景點內服務設施無規劃、亂	1
				公廁太少；摩托車出租應該限制，以出租天然無污染的腳踏車為宜	1
				小琉球浮潛裝備參差不齊，新舊不一	1
				有些木頭步道壞掉未修，危險	1
				景點以前沒有收費，現在有收費	1
				整體上廁所少了點	1
				小琉球需建設污水處理廠，對生態環境較好	1
				小琉球民營乘船處，男、女廁所建議擺放衛生紙	1
		大鵬灣、灣遊客中心	大鵬灣遊客中心	大鵬灣遊客中心遊憩設施改善及增設，增加觀光人潮	2
				大鵬灣遊客中心坐下休息位置較少	1
				大鵬灣遊客中心可再增設多元的飲料販賣區	1
				播放廳旁的廁所階梯不適合老年人行走，沒有無障礙設施	1
				建議大鵬灣遊客中心設置電動車接駁行動不方便的人逛逛	1
				大鵬灣遊客中心遮陽處太少，建議改善	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	玩樂設施稍微缺乏	3
				青洲多設小孩的娛樂器材，很多只適合大人玩	2
				青洲整體較單調，颱風後未馬上整頓好	1
				沒有特別值得遊玩的地方	1
				青洲多建設小孩可玩的水上溜滑梯	1
				青洲可以設海灘躺椅	1
				青洲沙灘車的場地可以再大些、多元些，另外沙灘車，賽格威數量太少	1
				青洲的二，三樓未建設好	1
				海邊可設躺椅看海，之前樓上的咖啡廳不見了，很可惜，不然可看夕陽，很美	1
				青洲無針對一歲以下幼兒沖洗區，建議增設	1
				青洲沖洗區域應再加些，太少了，不方便	1
				餐飲選擇少	1
		NA	NA	硬體設施不夠完備	1
		濱灣公園	濱灣公園	廣設大型遮陽處，讓遊客可久留	4
				濱灣公園停車場建議鋪柏油或石頭路面，下雨後整個都是泥濘會使車子的輪胎陷入	3

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	景點內服務設施	濱灣公園	濱灣公園	沒有好玩的，設施少	2
				濱灣公園可休憩的座位太少	2
				濱灣公園建議建設餐廳	2
				某些設備未完善	1
				腳踏車道不平	1
				濱灣公園休息區是否可以更舒適，只有帳篷跟幾張四角椅	1
				濱灣公園遊湖售票處的地上鋪石頭，不便輪椅行走，建議改成草皮或柏油或木棧方式	1
				濱灣公園需增設無線網路，永續的推廣方式	1
				景點內服務設施再加強	1
				鵬灣跨海大橋	1
			NA	鵬灣跨海大橋廁所缺乏	1
				公廁設施可再增加，各設施價位該縣居民應再優惠或對折	1
	景點內空間設計	小琉球	小琉球	沒有衛生紙	1
				碼頭太擁擠	1
				小琉球免稅店外頭空間較狹小	1
		青洲濱海遊憩區	蛤板灣沙灘	設備較老舊，尤其是蛤板灣木地板較老舊了	1
				設施少	1
		濱灣公園	青洲濱海遊憩區	沒什麼設計感	1
				濱灣公園下雨天光線較昏暗，場地人潮較多較擁擠	1
				濱灣公園門面可再寬敞，可再多利用空間	1
				不特別，樹太少	1
			NA	無公共空間讓遊客短暫停留休息	1
				沒什麼景點內空間設計	1
				有些服務仍不太便民	1
				有待改進，廣告太大	1
	引導指標或動線安排	小琉球	小琉球	小琉球沿路的標示不足，小條叉路多，易騎錯	3
				小琉球內的各景點指標不夠清楚	2
				小琉球大部份標示較老舊，看不清楚，建議更新	1
				小琉球內的指標有點亂	1
				小琉球回港口的告示牌不清楚	1
				小琉球路牌不清楚，大方向指示後就找不到路牌指標	1
				小琉球道路引導指標不明確	1
			NA	社區路標多一點	1
		大鵬灣、休閒特區	大鵬灣	進入大鵬灣遊客中心的停車處不明顯	1
				遊客中心	1
			大鵬灣國際休閒特區	從高雄來大鵬灣遊客中心，指標沒有那麼細	1
				大鵬灣國際休閒特區入口1及入口2搞不清楚	1
			鵬灣跨海大橋	往大鵬灣國際休閒特區入口處，沿路指標不明顯，不知還有多遠	1
				青洲旁鵬灣跨海大橋的機車道不明顯	1
			大鵬灣環灣道路自行車	大鵬灣環灣道路自行車道的指標，公里數不明確	1
				大鵬灣太大，指標不清導致繞很久	1
		NA	大鵬灣	至小琉球的東琉線，大鵬灣需有大地圖介紹	1
				地理路線不清	1
	青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	NA	引導指標不清楚	5
				青洲遊玩的項目不清楚，建議可更清楚標示告知	1
				沒有什麼指標，缺乏可近性	1
				設施使用說明板再多些，說明再多些	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	引導指標或動線安排	青洲濱海遊憩區	大鵬灣	引導指標更多英文的標示	1
			跨海大橋	舊指標引導到跨海大橋橋下，會沒辦法進來	1
			國道3	下國3後的指標不清楚	1
			NA	引導指標不清楚	1
		濱灣公園	濱灣公園	來濱灣公園的指示牌不清楚	4
				國3道路下濱灣公園路標不明顯	1
				濱灣公園的廁所指標不明確	1
				濱灣公園指標不清楚，google搜尋不到帆船基地，濱灣公園範圍大	1
				濱灣公園遊湖售票處，身障朋友的輪椅進入休憩區不易，都是石頭	1
				往濱灣公園的地標需加強，多增設明確路牌	1
			大鵬灣環灣道路	大鵬灣環灣道路可增設電子看板，2K~3K環灣自行車道不連慣，指示不是很清楚	1
			大鵬灣國際休閒特區	騎進大鵬灣國際休閒特區路標不清楚	1
			NA	引導指標不清楚，指標應該再做大一點，不然一走錯要繞一大圈	1
				引導指標不清楚，連在地的帶領人都搞不清楚	1
				沿岸動向規劃不順暢	1
	環境美化綠化	小琉球	小琉球	環境美化不整齊	1
				雜草太多改成花更好	1
				小琉球樹太少，遮陰處少，很曬	1
		大鵬灣遊客中心、休閒特區	大鵬灣遊客中心	大鵬灣遊客中心人工建築太多，行道樹多種些	1
				大鵬灣遊客中心樹太少	1
			大鵬灣/小琉球	小琉球、大鵬灣綠蔭需多些	1
			濱灣公園	濱灣公園旁跨海大橋下還在施工	1
			NA	花木沒有修剪好	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	樹木太少，樹林景觀太少	2
				青洲感覺較荒涼	1
				青洲樹種太少，種多點才會涼	1
				青洲樹木、燈光較少	1
				環境美化綠化太少，不夠多	1
			NA	樹若有剪修造型會更好	1
		濱灣公園	濱灣公園	濱灣公園再加強，樹木種太少	7
				環境美化綠化還可再更好	3
				濱灣公園樹蔭太少	2
				花藝部份太少，夜景時也可多設置燈火	1
				落葉太多未整理	1
				颱風天樹倒很多	1
				濱灣公園及環湖自行車道多種點樹	1
				濱灣公園再加強，樹木太少，土質要改善，才種得活	1
				濱灣公園植栽維護不好	1
				還沒全部完工	1
	環境整潔	小琉球	小琉球	整體環境髒亂	4
				髒亂、遊客太多、道路沒畫中線機車亂騎	1
				小琉球海灘部份較髒亂，有垃圾	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	環境整潔	小琉球	小琉球	小琉球部份廟宇旁較髒亂	1
			小琉球	小琉球沿路較髒亂	1
			美人洞	小琉球美人洞浮潛處垃圾很多	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	青洲沙塵暴的問題要解決	1
				環境有點髒亂	1
		濱灣公園	濱灣公園	濱灣公園環境不夠整潔，須再加強整理	3
			大鵬灣潟湖	大鵬灣潟湖遊艇的廢機油直接排放在湖上	1
			NA	颱風天較髒亂	1
				垃圾亂丟	1
	停車位數量	小琉球	小琉球	停車位不好停車	3
				小琉球店家附近無停車位，機車停放亂停	1
				小琉球機車太多，都亂停	1
				小琉球搭船處很難停車	1
			東港碼頭	東港碼頭不好停汽車	1
		遊客中心、大鵬灣	大鵬灣	大鵬灣遊客中心停車位太少位置	5
			遊客中心	今天有研習活動，大鵬灣遊客中心無停車位可停	1
			大鵬灣	停車位不夠	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	停車位容積率少	1
				青洲售票口外的停車場未規劃，大家都亂停，可設計一個格子一個格子的	1
		濱灣公園	濱灣公園	濱灣公園停車場下雨後泥濘，會使停車位變少	2
				停車場的地是沙地，濕濕的，改成柏油地較妥	1
				車子亂停	1
				停車場石礫、爛泥太多，像工地一樣	1
				都灰塵，沒劃格子，路口跟停車位處落差太大	1
				濱灣公園的停車場轉彎處，遊覽車不算好停車	1
	廁所清潔程度	小琉球	小琉球	廁所髒亂、有異味	2
				廁所沒有提供衛生紙	1
				小琉球某些地方清潔度不夠	1
				碼頭附近太髒	1
			小琉球/東港碼頭	東港搭船區的廁所超級髒；小琉球搭船區的廁所普通髒	1
		遊客中心、大鵬灣	大鵬灣	大鵬灣遊客中心廁所地板有漏水	2
			遊客中心	大鵬灣遊客中心男廁稍有味	1
			NA	廁所有點髒	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	洗手台沒水	1
				青洲男廁較髒，有點異味	1
			NA	廁所燈壞掉未修	1
				廁所有點髒	1
		濱灣公園	濱灣公園	濱灣公園男女廁味道重，地板濕	3
				廁所髒髒的，感覺清潔人員未定時清潔整理	2
				濱灣公園男廁小便斗較矮，建議改善	2
				廁所沒有衛生紙	1
				濱灣公園女廁濕濕、髒髒	1
				濱灣公園男、女廁的電燈光線太暗，整潔度需加強	1
				濱灣公園男廁較有味道，建議清潔人員再加強整理	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	提供旅遊資訊服務	小琉球	小琉球	小琉球建議提供網路系統查詢旅遊資訊	1
		大鵬灣、休閒特區遊客中心	大鵬灣遊客中心	增加生態導覽人員解說，固定時間集合解說	1
				現場可設置電腦讓旅客查詢旅遊資訊	1
				大鵬灣遊客中心的旅遊資料太少	1
				影片播放室可隨時看，不用限時間	1
				需更多元，旅遊項目活動太少	1
		青洲濱海遊憩區	青洲濱海遊憩區	青洲網站露營的訊息不清楚，建議改善	1
			大鵬灣	缺乏旅遊資訊，親近性低	1
			NA	創立FB或網站，並包含英文跟西班牙文	1
		濱公園	濱灣公園	提供之旅遊資訊不足	1
				濱灣公園活動訊息露出少，不夠明朗	1
				沒有提供旅遊資訊	1
				看風帆比賽，可有導覽解說或安排一些活動讓觀賽者參與	1
	景點內辦理活動	濱公園	濱灣公園	缺乏活動，早上也可辦演唱表演	1
			NA	看飛機不好玩	1
				趣味活動要多一些，看鵬管處怎麼規劃	1
	整體上	小琉球	小琉球	小琉球路面翻修後，凹凸不平，建議改善	3
				景觀區景點的門票太貴	1
				人太多、未管制、水混濁、高級飯店不多、勿過度開發破壞水中生態	1
				小琉球太多民宿	1
				水太混濁	1
				摩托車太多	1
				遊客中心可再便民點，可設在免稅店這附近	1
				希望泰富船長出海前要檢查再出發，這次船有故障在海中	1
				小琉球無獸醫，有遇到貓受傷在路邊，無法送醫治療，建議增加獸醫部份	1
				小琉球部份只提供租機車服務，沒看到租計程車，若不會騎機車的人很不方便，尤其是老人家	1
				小琉球遊客太多，生態破壞，機車多，很多人不戴安全帽，交通安全堪慮	1
			東港碼頭	晚上回東港碼頭的船班可以再晚一點，不然時間上太趕了	1
			墾丁	墾丁人太多	1
		大鵬灣、休閒特區遊客中心	大鵬灣	對坐大眾運輸系統而來的遊客很不方便，只有綠能巴士可搭，可是要等很久，約一小時	1
				賽車未開放散客參觀	1
				應找出符合大鵬灣的主題特色，像墾丁這樣才能吸引年輕人	1
				商業活動不夠多	1
				可規劃區域性活動，例如補魚或遊樂設施	1
		大鵬灣遊客中心	大鵬灣遊客中心	大鵬灣遊客中心，搭天鵝船時，靠近樹林旁有很多蚊子，建議改善	1
				大鵬灣遊客中心人很少，週五的關係嗎？	1
				可遊玩的地方只有大鵬灣遊客中心才看得到，不方便	1
		青洲濱海遊憩區	大鵬灣風景區	騎沙灘車費用太貴，一次500元	1
				景點內沒有特別吸引人的地方，特色美食可以再多點	1
				餐飲價格偏高	1
				不夠美	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
大鵬灣	整體上	青洲濱海遊憩區	大鵬灣賽車場	大鵬灣賽車場內的遊湖船平日需10位才開船，很不方便	1
			青洲濱海遊憩區	入園費用太高，一人100元	1
				無BOT之效益，人員素質低	1
				旺季人數管制的話，會較有品質，建議可於每年年底舉辦夕陽賞景活動	1
				遊憩設施可有套票方式購買，不然1000多元也不夠用	1
				遊樂設施價位較高	1
				青洲今天風大，用餐時風一直吹，紙類及塑膠類的餐具可否改成防風的餐具，例如陶瓷類或瓷器類的	1
				青洲消費太貴	1
			NA	接駁車間隔時間太長，要等很久，若非學長開車載過來，學生很難自己單獨到達	1
		濱灣公園	濱灣公園	多種些樹較好	1
				有加強空間	1
				有待加強，有改進的空間，多舉辦活動，多宣傳	1
				濱灣公園大眾運輸交通公車資訊不清楚，例如，林邊火車站到濱灣公園	1
				濱灣公園無障礙空間不理想	1
				濱灣公園飲料太貴	1
				觀光導引缺乏，停車場未整頓好	1
			大鵬灣風景區	大鵬灣風景區的亮點不夠，待不久，沒可看性	1
				不知要玩什麼，花費太高，不適合親子同遊	1
				船上業者未主動提供救生設備	1
				搭船費用太貴	1
				環湖停滯休息的點不多，賣吃的及銷售的產品也不多	1
				國道3下大鵬灣處限速可否提高至50KM/HR	1
			東港	多介紹東港的起源及加強景點的特殊性介紹；結合地方業者，搭配優惠行程，以吸引更多觀光客前來的意願	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
花東縱谷	服務人員之服務態度	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場遊客中心餐廳服務人員怠慢，態度不佳	1
		新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場服務人員口氣不好	1
		鯉魚潭風景特定區	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭船業者未指引乘船方向	1
				希望鯉魚潭服務品質加強，船業者能引導動線	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場售票員態度冷漠	1
	景點內服務設施			初鹿牧場的員工訓練要做好，遊客從馬上摔下來	1
		新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場下雨無處遊玩，可增加遮蔭避雨設施	3
				新光兆豐休閒農場增加親子遊憩設施	2
				增設兒童遊戲區	1
				新光兆豐休閒農場乳農場內建議增設自動販賣機	1
				新光兆豐休閒農場內增加各景點哺乳室	1
				新光兆豐休閒農場部份設施故障	1
				新光兆豐休閒農場廁所數量太少	1
				新光兆豐休閒農場服務設施不夠專業	1
				新光兆豐農場住宿的小木屋窗簾透光，希望改成不透光的	1
				新光兆豐休閒農場設施開放少，希望配合淡旺季開放	1
				新光兆豐農場兒童遊戲設施老舊應汰舊換新且建議增設	1
				新光兆豐休閒農場垃圾桶數量太少	1
		鯉魚潭風景特定區	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭景區內垃圾桶可增加	7
				鯉魚潭可增加兒童設施	2
				鯉魚潭遊客中心的餐飲選擇性少，可提供咖啡廳服務	1
				鯉魚潭建議增設ATM提款設備	1
				鯉魚潭覺得設施老舊，希望能更新維護	1
				鯉魚潭的廁所距離遠	1
				鯉魚潭景點服務設施沒配套，沒特色	1
				鯉魚潭增加划船設施，如獨木舟	1
				鯉魚潭建議免費提供腳踏車給遊客使用	1
				鯉魚潭遮蔭空間不足	1
				鯉魚潭建議能增加遊客休憩設施	1
			台9線	台9線道路路寬不足，路面不平整	2
			花蓮火車站	花蓮火車站旅服中心沒有飲水機	1
			NA	下雨會淋濕涼亭內的椅子，遊客無法坐，可把椅子建立靠中心點位置，避免淋到雨	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	廁所多一些、育嬰室多一些及休息區多一些	1
				步道損害	1
				初鹿牧場互動式的活動少	1
				初鹿牧場遊憩設施少	1
				初鹿牧場園區內要走很遠才有椅子	1
				初鹿牧場整體設施老舊沒有新意	1
				初鹿牧場入門費太貴	1
				初鹿牧場內櫻花園的木柵欄壞掉應該要修	1
				初鹿牧場廁所設置點數量太少	1
				初鹿牧場餐飲設備飲水機沒有提供，要裝熱茶不知道哪裡有？地圖也沒有提供	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
花東縱谷	景點內服務設施	初鹿牧場	紅葉溫泉	紅葉溫泉設施老舊	1
			林田山林場	林田山林場幼兒設施希望增設	1
			台東火車站	台東火車站出站時沒有可刷一卡通的機器，建議改善	1
		鹿野高台	鹿野高臺暨遊客中心	鹿野高台建議增設垃圾桶	2
				鹿野高台上換牌破壞景觀	1
				鹿野高台建議設置洗手檯及多一些遮蔭設施	1
			關山親水公園	關山親水公園設施老舊建議保修	1
			池上休憩區	池上休憩區晚上的路燈很暗，建議增加路燈照明	1
			台9線	台9線初鹿段建議做外環道	1
				建議台9線能廣設路燈	1
	景點內空間設計	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場設施令人失望	1
				新光兆豐休閒農場大門的設計太簡陋	1
		鯉魚潭特定風景	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭遊客中心旁販賣紀念品的商店，靠近玻璃門處，擺放東西凌亂，從店外可看到	1
				鯉魚潭沒規劃空間設計	1
				鯉魚潭室內休息空間太少	1
				初鹿牧場內建築蓋很亂	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場活動設施不足	1
				初鹿牧場空間雜亂	1
				初鹿牧場內建築蓋很亂	1
	引導指標或動線安排	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場園內指標不清楚	7
				新光兆豐休閒農場遊園動線亂	3
				新光兆豐休閒農場設施指標太少	2
				從花蓮市的台九線到新光兆豐休閒農場的標示不明確	1
				新光兆豐休閒農場沒有遊園地圖	1
			馬太鞍濕地生態園區	馬太鞍到台9線引導指標希望能更清楚些	1
		鯉魚潭風景特定區	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭園區內沒看到指標	5
				鯉魚潭園區內指標不清楚	2
				鯉魚潭動線安排不佳	1
				鯉魚潭指標建設不夠完整	1
				鯉魚潭園區內沒有化妝室指標	1
				鯉魚潭園區引導指標太小	1
			花東縱谷線	花東縱谷線景點多，要點和點連成一線，讓遊客一次玩夠，指標可增加外語標示，因外國遊客多會看不懂	1
			台9線	花蓮市區往台9線的景點指標不明顯	1
			NA	車輛導引不明	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場內的指標不清楚，找不到要去的地方	3
				標示沒顏色分類，不易看懂	1
				初鹿牧場導覽不足	1
				應有標示園內相對位置的指標牌，否則只能亂逛，不便民	1
			花東縱谷	建議加強台東市指引花東縱谷指標設置	1
			台9線	台9線景點指標建議能再清楚些	1
		鹿野高台	布農部落休閒農場	紅葉的布農部落休閒農場的景點指標不夠清楚	1
			鹿野高臺暨遊客中心	鹿野高台廁所指標建議標示明顯一些	1
				鹿野高台道路指引不清楚	1
				鹿野高台引導指標不夠密集	1
				鹿野高台停車位指標不清楚	1
			台9線	台9線景點指標建議能再清楚些	1
			海濱公園	台東海濱公園國際地標的GPS標示不清楚	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
花東縱谷	環境美化綠化	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場設施老舊	1
				新光兆豐休閒農場多綠化些	1
		鯉魚潭特定風景	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭沒規劃美化綠化	2
				鯉魚潭規劃再完善些，尤其店家可再整合規劃地更一致性	1
				鯉魚潭多種植當季開花植物，例如種植櫻花	1
				希望鯉魚潭商店街可美化得更更有氣質，融入風景區該有樣貌	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場內雜草太多	1
				步道轎車太多	1
			東部海岸線	東部海岸線有施工，看起來不美	1
	環境整潔	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場乳牛區整潔髒亂	1
				新光兆豐休閒農場各景點小黑蚊多	1
				新光兆豐休閒農場戶外地上枯葉多	1
				鳥園髒亂	1
			鳳林遊憩區	鳳林遊憩區蒼蠅太多了	1
		鯉魚潭特定風景	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭周圍垃圾多	4
				鯉魚潭靠近北側道路旁，蓮霧樹果實掉滿地，且味道已發酸	1
				鯉魚潭潭面保特瓶、垃圾多	1
				鯉魚潭遊客亂丟垃圾	1
				希望鯉魚潭號召志工清潔垃圾	1
				鯉魚潭的遊艇有污染水質的疑慮，希望引進太陽能或電動的	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場園內不清潔，要加強地面清潔	3
				初鹿牧場內落葉太多	2
				初鹿牧場環境有些髒亂	1
		鹿野高台	池上	池上飯包店廁所垃圾筒凌亂	1
	停車位數量	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場汽車停車位不夠	3
				新光兆豐休閒農場汽車停車位待規劃	2
				新光兆豐休閒農場入口沒位置停放車輛	1
		鯉魚潭特定風景	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭汽車停車位不夠	11
				鯉魚潭遊客中心的停車位不夠	4
				建議鯉魚潭增設機車停車位	3
				鯉魚潭因辦國際鐵人3項活動關係，停車位數量不夠	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場的停車場數量不足	2
				初鹿牧場機車停車位不夠	1
		鹿野高台	鹿野高台暨遊客中心	鹿野高台小型車停車位不足	4
	廁所清潔程度	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐農場廁所整潔度不夠	4
				新光兆豐休閒農場乳牛區廁所髒亂	1
				新光兆豐休閒農場乳牛區廁所漏水	1
				新光兆豐休閒農場的流動廁所髒	1
				新光兆豐休閒農場遊客中心餐廳後面廁所積水，可以增加清潔頻率	1
		鯉魚潭特定風景	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭廁所髒，有異味	9
				鯉魚潭靠近紅面鴨活動廁所數量不足，且有異味	1
				鯉魚潭的廁所積水，有些則在保養中	1
				鯉魚潭潭西碼頭廁所異味重	1
				鯉魚潭女廁有異味	1
			鯉魚潭潭北步道	鯉魚潭潭北步道入口廁所髒亂	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
花東縱谷	廁所程度清潔	初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場廁所內味道太重	1
				初鹿牧場女廁不乾淨有味道	1
				女廁所門把掉了	1
		鹿野高台	花東縱谷	花東縱谷風景區內廁所清潔度不夠及廁所沒有主題性亮點	1
			鹿野高台暨遊客中心	鹿野高台廁所太髒亂	2
	提供旅遊資訊服務	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場缺乏導覽手冊	1
				新光兆豐休閒農場旅遊資訊不足	1
				新光兆豐休閒農場導覽地圖指示不清楚	1
				希望新光兆豐休閒農場導覽清楚些	1
		鯉魚潭風景區	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	鯉魚潭旅遊資訊不詳細	2
				鯉魚潭園區內的植物增加說明標示	1
			NA	沒有導覽手冊	1
				對於特色餐飲的宣傳不夠	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場未主動提供旅遊DM	1
				增加更多英文資訊	1
				遊客中心提供資訊不足，不太知道附近要去哪	1
				初鹿牧場入口導覽不足	1
				初鹿牧場內景點導覽不足	1
				初鹿牧場無旅遊資訊提供	1
		花東縱谷	花東縱谷	花東縱谷各景點建議廣設景點解說台	1
			NA	建議提供國人旅遊資訊可以更完善	1
		鹿野高台	鹿野高台暨遊客中心	希望鹿野遊客中心提供台東觀光地圖	1
				鹿野高台熱氣球活動行程宣導不足，以致錯失乘坐時機	1
				旅遊地區簡介語言版本不多，至少要有英日文的	1
				希望鹿野遊客中心提供台東觀光地圖	1
			羅山遊憩區/鹿野高台遊客中心	羅山遊憩區、鹿野遊客中心簡介缺乏區域性英文版本	1
	景點內辦理活動	鯉魚潭風景區特定區	NA	多舉辦與當地文化結合的活動	1
		鹿野高台	鹿野高台暨遊客中心	鹿野高台辦國際活動路面不平，還有部分道路尚在施工，感覺不佳	1
				鹿野高台可以多辦一些活動	1
	整體上	新光兆豐	新光兆豐休閒農場	新光兆豐休閒農場門票貴	1
				新光兆豐休閒農場餐點和服務人員態度能改善，出租電動車能平價些	1
				新光兆豐休閒農場出租電動車價格和餐點價位能親民些	1
				新光兆豐休閒農場門票收費貴，應提供更多免費遊憩設施	1
		NA	NA	花蓮火車票非常難買，兩星期前就買不到，希望能改善	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
花東縱谷	整體上	鯉魚潭風景特定區	鯉魚潭遊憩區暨遊客中心	到鯉魚潭景區的大眾運輸工具少	2
				請觀光局不要行政怠惰，好好經營鯉魚潭	1
				鯉魚潭的船艇收費高，希望平價	1
				鯉魚潭的店家可以整合成一致性	1
				鯉魚潭南邊廁所旁太陽能指標無作用	1
				鯉魚潭小黑蚊太多；陸客喧鬧聲造成旅遊品質不佳	1
			鯉魚潭/馬太鞍濕地生態園區	馬太鞍濕地生態園區及鯉魚潭的小黑蚊太多	2
			花東縱谷	花東縱谷希望公共運輸工具能更多元、便利	1
			花蓮市	花蓮住宿太貴	1
				花蓮的火車票太難訂了	2
			NA	希望能開放自駕遊	1
		初鹿牧場	初鹿牧場	初鹿牧場門票不要那麼貴	8
				希望初鹿牧場門票可抵牧場內餐飲商品的消費	3
				初鹿牧場內餐飲選擇性少，售票口未給簡介地圖，建議改善	2
				初鹿牧場評價極差	1
				初鹿牧場園區內的森林公園不能騎機車但沒有明顯標示也沒人管制，很危險	1
				希望以後有活動的話可以在火車站公告比較便民	1
				在初鹿牧場沒看到牛，沒放出來	1
			花東縱谷	花東縱谷公車班次希望能增加	2
				花東縱谷國家風景區大眾交通工具要密集及準時	2
				景點內與景點附近沒有接駁車	2
				所有景點公共交通設施不便	1
				花東縱谷民宿價格普遍偏高	1
			台東市	台東汽車租賃價格太貴，貴約30%	1
			花東	花東的火車票非常難訂，希望能有具體反鎖票策略	1
			NA	計程車收費太貴	1
				台灣好行花東海岸線的等車站牌處很不安全，過往的車速快，等車空間狹小，易造成危險	1
		鹿野高台	鹿野高台暨遊客中心	鹿野高台廁所太髒亂關係	1
				鹿野高台飛行傘太貴，建議合理價格約在1500至1800左右	1
			花東縱谷	花東縱谷的台灣好行建議班次能增量	2
				花東縱谷民宿價格普遍偏高	1
				花東縱谷景點停車費收費太高，希望少收	1
			台東	台東整體旅遊尚缺特色	1
			NA	火車票很難訂；網路民宿資訊不足及提供民宿相關資訊	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
馬祖	服務之態度 服務人員	南竿機場	馬祖民俗文物館	馬祖民俗文物館的服務員在滑手機	1
		福澳碼頭	福澳碼頭	福澳港的服務人員不親切	1
	景點內服務設施	南竿機場	馬祖	各地應該要增加遮陽設備	3
				除了馬祖天后宮以外的設施都過於陳舊	1
			馬祖民俗文物館	民族文化村設施壞掉建議修，導覽設備影像未與聲音同步，應修復	1
			津沙聚落	南竿津沙聚落的沙灘增設的牆，破壞了景觀	1
			經國先生紀念堂	經國紀念堂有設備損壞	1
			NA	有個軍人紀念祠缺乏維護	1
		北竿機場	北竿機場	北竿機場廁所沒水、設備未擺放整齊	1
			北竿大道	北竿晚上北竿大道上沒路燈，騎車危險	1
			北竿	北竿海灘沒有淋浴設備	1
				北竿提供可以運動的公園	1
				北竿晚上吃的太少，只能吃便利商店食品	1
			北海坑道/一線天	北竿的北海坑道及東引的一線天都在維修	1
			白沙港	白沙港港邊的樓梯做得長一點	1
			馬祖	每個沙灘景點都應備有垃圾桶	1
		景點說明看板與沿路路標應進行修繕		1	
		空間設計 景點內	北竿機場	北竿機場	北竿機場太小
	馬祖			下雨時，馬祖可以去的室內景點少	1
	引導指標或動線安排	北竿機場	北竿	北竿的景點標示少	1
				北竿指標加強	1
				北竿路標標示太小，沒有正反面都標示	1
				北竿指標不清楚，導致找不到北竿遊客中心和戰爭和平紀念公園	1
			北竿大道	站著的蔣公銅像的岔路，未清楚標示會通往哪些景點	1
			南竿/北竿	南北竿景點指標只有單向，返回走就沒看到標示	2
				南竿與北竿的岔路標示不清	2
			台馬輪	台馬輪上指標不清	1
		馬祖	沿途的景點標示不清，無法辨識會通往哪些景點	1	
	南竿機場	南竿	南竿岔路處，未標示各道路通往哪些景點	1	
	環美化	北竿機場	北竿機場	北竿機場老舊	1
			馬祖	馬祖都沒有美化	1
	環境整潔	北竿機場	北竿	北竿沙灘有垃圾未清	2
			坂里沙灘	坂里沙灘垃圾多	1
			后澳沙灘	后澳沙灘垃圾多	1
			南竿/北竿	南、北竿海邊都不乾淨	1
			南竿海灘	南竿海灘垃圾多；部份石屋殘破有垃圾堆積	1
			馬祖海灘	馬祖海灘上都是垃圾	1
			馬祖	沙灘有垃圾未清	1
		福澳碼頭	福澳碼頭	福澳港路上有狗大便	1
	停車位數量	北竿機場	馬祖景點	馬祖景點停車位都不夠	1
	廁所程度 清潔	北竿機場	北竿	北竿的女廁環境髒	1
			馬祖	所有景點女廁都不乾淨	1
			馬祖	港口的洗手間應加強清潔	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
馬祖	廁所程度清潔	南竿機場	南竿	南竿男廁髒亂	1
			介壽村/福澳港	介壽村與福澳港的公廁，女廁垃圾有許多垃圾未被清理	1
		福澳碼頭	福澳碼頭	福澳碼頭女廁地板積水、有味道	1
	提供資訊服務	北竿機場	馬祖	景點封閉的資訊未即時公告	1
				景點內無景點介紹的立牌	1
		南竿機場	大漢據點	大漢據點未明確說影片放映方式與沒有導覽地圖	1
	整體上	北竿機場	北竿機場	北竿機場提供紀念品店或是名信片攤位	1
			北竿	北竿公車班次多一點	1
			北竿	北竿機場到碼頭的計程車有兩種價錢；北竿無加油站路標	1
			南竿機場/北竿機場	南竿與北竿機場飛機航班數不足	1
			南竿/北竿	南、北竿可以有各自強調的主題，北竿強化戰地風光，南竿主攻休閒活動，培養各自特色	1
			南竿/北竿	南、北竿吃飯地方不多，建議景點旁可以有食物搭配；突顯戰地特色，提供體驗活動；既存古蹟保存不周	1
			馬祖	旺季時應增加飛機航班數	1
				希望不要在旺季整修建築	1
				馬祖計程車價位不一；公車路線時間站別標示要清楚	1
				建議可請軍人協助淨灘	1
				加強公共場所的WiFi訊號	1
			NA	用餐的菜色可以處理得再精緻、衛生一些	1
				民宿提供地圖只有景點名稱沒路名	1
				船票未提供網路訂票與來回票	1
		福澳碼頭	福澳碼頭	閩珠號及台馬輪的船班次數太少	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
日月潭	之服務人員態度	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心的展覽廳服務員，在勸導不要碰觸展覽品時的口氣不好	1
				向山行政暨遊客中心咖啡廳服務人員態度差	1
			日月潭	覺得日月潭的服務人員是以行銷為主，而不是以服務為主	1
			NA	買東西要等很久	1
	景點內服務設施	九族文化村	九族文化村	九族文化村旋轉木馬的服務員態度差	1
		向山遊客中心	向山遊客中心	日月潭向山行政暨遊客中心增加供遊客休憩的坐位	8
				向山行政暨遊客中心垃圾筒數量少	2
				向山行政暨遊客中心水池增設護欄	2
				向山行政暨遊客中心商店冷氣不冷，座椅也不夠	1
				日月潭向山行政暨遊客中心公共設施多一些	1
				日月潭向山行政暨遊客中心哺乳室上鎖，需要時再向管理處提出，避免遭人不當佔用	1
				向山行政暨遊客中心販賣東西種類太少	1
				向山行政暨遊客中心販售的商品種類多樣化些	1
				向山行政暨遊客中心停車場有瓷磚脫落，建議維修	1
				向山行政暨遊客中心免費WiFi訊號不夠強	1
				向山行政暨遊客中心希望有小朋友的遊樂區	1
				向山行政暨遊客中心的小水池未有圍欄或警示	1
			日月潭	希望日月潭自行車道能完全環潭通車	2
				日月潭自行車道有些路段會跟車道在一起很危險	2
				日月潭自行車道部份太窄，會車有安全疑慮	1
				日月潭自行車道可以再加長路線	1
			文武廟	文武廟停車場多加些鏡子，以克服道路狹小的問題	1
			伊達邵	伊達邵與碼頭附近街道太小，無行人專用道，使得人車並行	1
			NA	行人和單車分道	3
				增設廁所數量	2
				下雨天木板的步道會有青苔，走路會滑	1
				提供野炊地方	1
				自行車路線中途沒廁所，不方便	1
				廁所明亮提升	1
		車埕	車埕	車埕公用垃圾桶太少	2
				車埕廁所數量太少	1
				車埕沒有便利商店	1
				車埕希望提供免費WiFi	1
			NA	增設遮蔭地方	1
		九族文化村	九族文化村	增設飲水機	2
				九族文化村遊樂設施太多項在維修	1
				增設吸菸區	1
				增設防蚊液	1
			日月潭	日月潭國家風景區的免費WiFi點可以多一點	1
		紙教堂	紙教堂	增設吊扇	1
				桃米的體驗船建議改為電動的	1
				增設賣小吃的店	1
				紙教堂增設木棧道和無障礙空間	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
日月潭	空間設計 景點內	向山遊客中心 桃米紙教堂	向山自行車道	向山腳踏車道太擁擠	1
			水社	水社路段自行車道太窄	1
			車埕	車埕廁所空間太小	1
			紙教堂	紙教堂很單調，而且步道地面不好走	1
	引導指標或動線安排	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心洗手間指標太少也太小	4
				向山行政暨遊客中心停車場指標不明確，看不懂要往哪開才是正確	3
				在向山行政暨遊客中心找不到遼望台標示	1
				向山行政暨遊客中心停車場指標字太小	1
				向山停車的地方離向山行政暨遊客中心有點遠	1
				向山行政暨遊客中心部份路線是單向來回，環狀會比較好	1
				向山行政暨遊客中心沒什麼動線指標	1
				向山行政暨遊客中心的地圖指標無法知道自行車的行走路線	1
				向山行政暨遊客中心有通道可走到屋頂處看看，但是沒有指標，自己探路才發現	1
				水社到向山行政暨遊客中心只有一個指標不夠	1
				水社到向山行政暨遊客中心的指示混亂不清	1
			向山自行車道	向山自行車車道與車道旁人行道動線衝突	2
			日月潭	日月潭周圍自行車道指標不夠明確	2
				日月潭自行車道中，遇到岔路時，未指引會騎向哪些景點	1
				日月潭景點標示主要用繁體文字，以愛台灣角度，不用迎合多國遊客需求	1
				往日月潭指標加強	1
			水社	日月潭水社周圍景點指標不清楚	1
			水社遊客中心	日月潭水社遊客中心自行車道起點的方向能標示清楚些	1
			NA	禁止告示牌可以再明顯	1
				車子一多，疏散不良	1
				增設導覽指標	1
				引導的標語設計不夠用心	1
			車埕	車埕的指標不多	1
		九族文化村	九族文化村	九族文化村內指標不明確需要一直問人	3
				九族文化村纜車不知道如何走到九族文化村內	1
			NA	搭纜車路上指標不明	1
				吸煙區指標可以再大一點	1
		桃米紙教堂	紙教堂	紙教堂內指標不清楚會不知道自己在哪	2
				埔里市區到紙教堂的標示不清	2
				紙教堂動線有些亂	1
	環境美化綠化	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心停車位可種樹遮蔭	3
				日月潭向山行政暨遊客中心的樹種得有點糟	1
				向山行政暨遊客中心建築外觀太樸素、粗糙	1
				向山行政暨遊客中心廣場植被太少	1
				向山行政暨遊客中心多為人工小樹，不自然	1
				向山行政暨遊客中心綠地與綠樹太少	1
			文武廟	往文武廟路段有道路施工，圍欄影響美觀	1
			水社	日月潭水社周圍美化綠化待改善	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
日月潭	美化環境綠化	車埕	車埕	車埕的花、樹太少	1
		九族文化村	九族文化村	增設不同種類樹木	1
		桃米 紙教堂	紙教堂	池塘增設秋冬植物	1
				紙教堂有雜草未清除	1
	環境整潔	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心咖啡館前的水變黃了	1
				向山行政暨遊客中心路旁垃圾桶有很重的味道	1
				向山行政暨遊客中心停車場許多碎石，髒亂	1
				向山行政暨遊客中心的地板沒有第一次來時乾淨	1
			日月潭	日月潭的步道垃圾多	1
				日月潭湖水內垃圾太多	1
			水社	日月潭水社周圍整潔不佳	1
			伊達邵	日月潭伊達邵步道，周圍垃圾多	1
			NA	很多垃圾	1
		車埕	車埕	車埕小黑蚊太多	1
		九族文化村	九族文化村	由九族文化村搭纜車到伊達邵之間的環境整潔待加強	1
	停車位數量	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心汽車停車位不足	42
				向山行政暨遊客中心大型遊覽車停車位少	2
				向山行政暨遊客中心與水社景點，假日停車位不夠	2
				向山行政暨遊客中心自行車車位太少	2
				向山行政暨遊客中心沒機車停車格	1
				向山行政暨遊客中心停車位都是泥地，易塵土飛揚，且未畫格線	1
				向山行政暨遊客中心旅客車位難找	1
			水社	水社的汽車停車位太少	10
				水社附近靠近星巴克的停車場，有進去五分鐘，但未停車，卻收取100元	1
				水社周圍停車位數量少	1
			伊達邵	伊達邵汽車停車位不足	4
				伊達邵未規劃停車場，小客車大都亂停	1
		文武廟	水蛙頭步道	水蛙頭步道附近停車位太少	1
			文武廟	文武廟停車格是直式，壓縮行車空間	1
			NA	增設汽車停車位	5
		車埕	車埕	車埕汽車停車位不足	16
				車埕免費停車位太少	5
				車埕機車車位太少	2
			集集火車站	集集火車站汽車停車位太少	1
		九族文化村	九族文化村	九族文化村汽車停車位不夠	2
				九族文化村車格很小不好停車	1
		桃米 紙教堂	桃米	桃米的汽車停車位少	2
			紙教堂	紙教堂免費停車位不好找	1
				紙教堂小客車車位太少、紙教堂與停車場距離太遠	1
				日月潭纜車及伊達邵汽車停車位不足	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
日月潭	廁所清潔程度	向山遊客中心	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心廁所所有異味，不乾淨	7
				日月潭向山行政暨遊客中心廁所地板濕	2
				向山行政暨遊客中心男廁有異味不夠乾淨	2
				向山行政暨遊客中心女廁地板濕、有味道	2
				向山行政暨遊客中心女廁太髒、太臭、燈光太暗	1
				向山行政暨遊客中心廁所不夠明亮，太暗了感覺很髒	1
			水社	水社停車場廁所所有尿騷味，太臭	2
				日月潭水社景點廁所髒	1
			日月潭	日月潭景點廁所髒	1
				日月潭郵局附近的男廁髒亂，女廁堵塞	1
		車埕	車埕	車埕的遊客中心對面男廁馬桶不乾淨	1
				車埕車站男廁髒	1
				車埕的遊客中心女廁太臭	1
				車埕女廁地板都會溼滑	1
				車埕的廁所所有異味	1
		九族文化村	九族文化村	九族文化村的廁所髒，地板積水	2
				九族文化村3D劇場旁的女廁不乾淨	1
				九族文化村入口旁的廁所空間小，要排隊排很久	1
				九族文化村小火車旁女廁味道不好	1
				九族文化村的廁所異味重，尤其遊樂區內的	1
				九族文化村停車場廁所髒	1
				九族文化村園區內阿拉丁區域的廁所地板太溼太髒	1
		桃米紙教堂	紙教堂	桃米紙教堂女廁有異味不乾淨	3
				紙教堂的廁所沒有很乾淨	1
	提供資訊服務	向山遊客中心	日月潭	日月潭環潭公車要有手冊或DM可看	1
			NA	外國遊客一到景區，希望可以直接發旅遊導覽	1
		車埕 桃米紙教堂	NA	增設平日解說人員	1
			NA	缺當地旅遊資料，如美食小吃	1
	景點的內活動辦理	向山遊客中心	日月潭	平日日月潭風景區內活動辦太少	1
			NA	希望有文化活動	1
		九族文化村	向山遊客中心	向山行政暨遊客中心先前有茶藝活動，最近沒了，希望多辦活動	1
	整體上	向山遊客中心	向山遊客中心	希望水社到向山行政暨遊客中心多些接駁車	2
				向山行政暨遊客中心的展覽內容可以結合地方文化特色	1
				向山行政暨遊客中心展館中午可以不用休息	1
		日月潭	日月潭	日月潭各項消費價格混亂，令人觀感不佳	1
				日月潭希望不要越來越商業化	1
				日月潭風景區內遊客太多	1
				日月潭假日旅遊品質差；日月潭交通不便，易壅塞；日月潭租車、船等價格混亂	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
日月潭	整體上	向山遊客中心	水社	水社到大巴停車場的自行車道規劃和日月潭風景區有些格格不入	1
				水社停車收費太貴	1
				陸客人數太多；船家船班不準時；水社附近餐廳價位高	1
			NA	平日公車班次太少	1
				每個碼頭都有老阿婆在強迫推銷票卷	1
				增設親子活動	1
		車埕	車埕	車埕吃的東西太少	1
				希望車埕的硬體保持以自然原貌為主	1
			日月潭/車埕/溪頭	公車可接駁日月潭、車埕、溪頭等地	1
		九族文化村	九族文化村	出隧道到九族文化村只有兩線道，假日易塞車	1
			日月潭	日月潭國家風景區大陸客多且行為素質差，又無法可管	1
				日月潭景區可以刷卡付費的店家太少	1
		桃米紙教堂	紙教堂	希望紙教堂內的餐點平價些	1
				在紙教堂收門票腹地範圍小，建議紙教堂可增加文創項目	1
			日月潭	日月潭要維持自然景觀特色，少人工建設	1
			NA	計程車收費應跳表，不要以議價收費	1
				增設親子活動	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數	
參山	之服務人員態度	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心服務人員不夠主動、親切	1	
		八卦山脈生態遊客中心	大佛	大佛遊客中心人員不比八卦山山脈生態遊客中心來得積極主動、介紹詳盡	1	
		南庄遊客中心	南庄	希望南庄增加廁所數量	5	
	希望南庄多些親子廁所或換尿布的地方			1		
	南庄公有停車場旁吊橋板子突起容易使人跌倒			1		
	南庄缺乏服務設施			2		
	南庄的道路太小條			2		
	南庄景點設施老舊			1		
	南庄增置WiFi			1		
	希望南庄增置垃圾桶，加強美化規劃			1		
	希望南庄的廁所放衛生紙			1		
	南庄遊客中心		希望南庄遊客中心可以有寄放商品處	1		
	南庄老街		希望增加南庄老街垃圾桶數量	6		
			南庄老街沒特別規劃服務設施	1		
			南庄老街增加行人徒步區	1		
	神仙谷		神仙谷木頭步道腐蝕，希望快點整修	1		
	賽夏民族文物館		往賽夏民族文物館馬路凹凸不平	1		
	向天湖/四十二份坪步道		向天湖周邊雜草多；四十二份坪步道損壞未修	1		
	梨山遊客中心		梨山遊客中心	梨山遊客中心旁平台不能上去了	1	
			梨山遊憩區	梨山遊憩區垃圾桶數量較少	1	
				希望梨山遊憩區公共WiFi可以更普遍	1	
				梨山遊憩區免費WiFi使用指示不清	1	
				希望梨山遊憩區有超商	1	
				梨山遊憩區鐵皮屋太多	1	
			谷關遊憩區	往谷關遊憩區的路要盡快通車，才不會繞遠路	1	
			NA	能坐的地方太少	1	
			谷關遊客中心	谷關公園	谷關溫泉公園可增設小朋友遊樂設施	1
				谷關公園	谷關公園內的躺椅可再增設；手機充電點可以加設鎖櫃	1
		谷關遊憩區		來谷關遊憩區的路上晚上沒有路燈	1	
		梨山遊憩區		往德基水庫、梨山遊憩區的路，從921到現在還沒修好，應盡快開通	1	
		NA		WiFi使用不普及，不方便	1	
		NA		增加纜車建設	1	
		生態遊客中心	八卦山	八卦山多增設運動設施器材	2	
	八卦山整體設施不多元			1		
	八卦山行人步道有坑洞不安全也不美觀，應儘速修理			1		
	八卦山景區除遊客中心外的地方請多提供飲水			1		
	八卦山脈生態遊客中心		希望八卦山脈生態遊客中心有一直自動播放的介紹影片	1		
			八卦山脈生態遊客中心的建築讓人感覺很悶	1		
			八卦山脈生態遊客中心內的廁所要增設掛勾	1		
			八卦山脈生態遊客中心內互動式設施可加強功能；親子活動設施可再增加	1		
	八卦山脈生態遊客中心內希望能有紙杯提供飲水之用	1				

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	景點內服務設施	生態遊客中心 八卦山脈	大佛	大佛區廁所內部光線不足，請增加電燈設備	1
				大佛區停車場無障礙設施要加強，目前設備對帶小朋友或身障者不方便	1
				大佛區無障礙空間要加強	1
			天空之橋	天空之橋周邊規劃很雜亂	1
			縣139景觀道路	縣139景觀道路一路上道路整修	1
				縣139景觀道路有些路段太陰暗	1
			NA	廁所數量不足	1
				展覽東西定時更換	1
				垃圾筒的數量可再增設	1
				單車租借點在風景區上要增設	1
	景點內空間設計	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心周圍的人車混在一起	1
				希望南庄遊客中心女廁空間大些	1
			南庄老街	南庄老街巷弄空間狹小	19
				南庄老街空間小，人潮擁擠	2
				希望南庄老街規劃人車分離	1
			南庄	南庄景點內空間狹小	3
				南庄公共廁所少	2
				南庄景點內設計不夠多元	1
				南庄景點內空間設計沒特色	1
				南庄道路狹小	1
			NA	景點內空間設計不美觀，還需加強	1
			谷關遊憩區	谷關遊憩區周遭景點設計沒特色	1
				所住旅館神木谷房間較小	1
			縣139景觀道路	縣139景觀道路沒有休閒設施，如觀景台	1
	引導指標或動線安排	南庄遊客中心	南庄	南庄的停車場標示能改善，並有效引導遊客	3
				南庄在主要幹道指示不夠明確	2
				124縣道三灣往南庄指標指錯方向	1
				竹南往南庄岔路的指標不夠多	1
				田美往南庄外環多，但是指標不足	1
				南庄動線沒規劃	1
				南庄指標不清楚	1
				南庄的旅遊動線能提供整體規劃	1
			南庄老街	南庄老街人潮擁擠，動線不佳	7
				南庄老街內沿途指標不明確	6
				南庄老街內的引導指標太少，希望增加	3
				南庄老街空間狹窄	1
				南庄老街人車未分道，有安全疑慮	1
				南庄老街車太多，希望規劃動線	1
			南庄老街/ 南庄遊客中心	南庄遊客中心和南庄老街，垃圾桶未有指標，找不太到	1
			苗栗客運售票處	南庄的台灣好行搭車處位在苗栗客運售票處，不明顯	1
			獅頭山	往獅頭山景點的指標可以標示公里數	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	引導指標或動線安排	梨山遊客中心	梨山遊客中心	梨山遊客中心指標的字太小	1
			梨山遊憩區	梨山遊憩區無障礙設施太少	1
				梨山遊憩區停車位的標示不明顯	1
				梨山遊憩區的景點跟景點之間的指標不夠明確	1
			梨山文物陳列館	梨山文物陳列館的指標不是很清楚	1
			NA	引導指標或動線安排不清楚，還需加強	1
				想去步道走卻找不到，也不知道是否還有開放	1
		谷關遊客中心	谷關遊憩區	台8線往谷關遊憩區的道路標示較少	1
			捎來步道	捎來步道指標標示不清	1
		八卦山山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心只有一側有人行道，不太方便	1
				八卦山脈生態遊客中心要到其它景點沒指標	1
				大佛往八卦山山脈生態遊客中心路段指標不夠清楚，導致走錯路	1
				大佛往八卦山脈生態遊客中心，指標未顯示剩餘公里數	1
			八卦山	八卦山的路標不足	3
				八卦山指標不清楚	2
				八卦山指標模糊；植物應該要掛名牌	1
				八卦山沒有英文指示標誌	1
				八卦山景區內一路上都沒有指標，找不到要去的地方	1
				八卦山整區岔路指標不清，第一次來的人會迷路	1
				八卦山機車指標不足	1
			縣139景觀道路	八卦山下，往縣139景觀道路沿路指標不夠清楚	1
	環境美化綠化	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心周圍花草不夠多	1
				南庄遊客中心人工植栽數量跟品質不佳	1
			南庄	南庄美化綠化疏於照顧	1
				南庄沒規劃美化綠化	1
				南庄環境美化綠化沒特色	1
			南庄老街	南庄老街周圍沒什麼樹木	1
		梨山遊客中心	梨山遊客中心	梨山遊客中心附近櫻花較少	1
				梨山遊客中心附近都沒有美化	1
			梨山遊憩區	梨山遊憩區建築物未規劃感覺很亂	1
		谷關遊客中心	谷關遊客中心	谷關遊客中心環境綠化不足	1
		八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心的健康步道，希望可以略微修剪樹木，視野會較遼闊	1
			八卦山	八卦山上的樹木修剪沒有美感	1
				八卦山太多人為建築	1
				八卦山樹木太少	1
				八卦山沒有美化綠化的感覺	1
				八卦山路樹有很多白蟻請速處理	1
			大佛	八卦山大佛風景區步道有落葉和垃圾	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	環境整潔	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心外地板垃圾多	1
				南庄遊客中心周圍垃圾桶少，垃圾多	1
			南庄	南庄人多，環境髒亂	3
				南庄周遭垃圾多	1
				南庄道路上動物排泄物多	1
				南庄增加清理廁所垃圾桶頻率	1
			南庄老街	南庄老街周圍垃圾多，環境髒亂	24
				南庄老街無公共垃圾桶	1
			向天湖	向天湖較無特色，未經規劃，顯得髒亂；向天湖男廁光線較陰暗廁	1
			賽夏民族文物館	賽夏民族文物館裡地板許多垃圾	1
		梨山客山中遊心	梨山遊憩區	在梨山遊憩區路邊都有看到垃圾	1
			NA	塑膠袋，垃圾太多	1
				垃圾亂丟	1
		生態八卦遊客中心	八卦山	八卦山上小黑蚊太多了	3
				八卦山的野狗和垃圾多	1
				八卦山沿路都有遊客亂丟搭垃圾	1
			大佛	八卦山攤販多、破壞整潔	3
				八卦山大佛賣魷魚的攤販汙染新鮮空氣	1
				八卦山大佛的廁所下方，有一塊空地看起來很髒亂	1
				八卦山大佛區野狗多	1
			縣139景觀道路	縣139景觀道路擺設假飛機的地方垃圾太多	1
				八卦山的縣139景觀道路沿途落葉太多	1
			NA	機車占用人行道很雜亂，有礙觀瞻	1
	停車位數量	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心停車位旁數量太少	4
				南庄遊客中心小客車車位不足	2
				南庄遊客中心假日小客車車位少	1
				南庄遊客中心假日時段小客車和腳踏車車位不足	1
			南庄	南庄汽車停車位不足	25
				南庄機車停車位不足	3
				南庄汽機車停車位不夠	1
				希望南庄停車場多一些	1
			南庄老街	南庄老街汽車停車位不夠	20
				南庄老街機車停車位不夠	1
				南庄老街停車場距南庄老街有一點遠	1
				南庄老街公有車位不夠	1
			神仙谷	神仙谷裡車位不足	1
			NA	增設機車停車位	2
				汽車停車位不足	1
		梨山客山中遊心	梨山遊憩區	梨山遊憩區汽車停車位不足	5
				梨山遊憩區停車位數量太少	1
			NA	停車位數量不夠	2

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	停車位數量	遊客中心	谷關遊客中心	谷關遊客中心附近停車位數量少	2
			谷關遊憩區	谷關遊憩區汽車停車位不足	10
				谷關遊憩區機車停車位不足	2
				谷關立體停車場限高2米太低了	1
			NA	停車位問題，未設停車位，只能停路邊	3
		八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心附近停車位太少	5
				大佛往八卦山脈生態遊客中心沿路可停車處少	1
				八卦山脈生態遊客中心附近沒免費停車位	1
			八卦山	八卦山免費汽車停車位不足	18
				八卦山汽車停車位有點少	13
				八卦山停車位數量少	11
				八卦山機車及汽車停車位不夠	2
				八卦山路邊大多劃紅線不能停車	2
				八卦山假日停車位不足	1
				八卦山的停車場太少，使得車子只能路邊違規停車	1
			大佛	八卦山大佛停車位數量太少	7
				大佛區機車停車位要增加	1
				八卦山大佛的汽車停車場要收費覺得不滿意	1
				八卦山大佛區停車費有些貴	1
			NA	汽車停車位不足	5
				停車位要收費且距離遠	1
				增設機車停車位	1
	廁所清潔程度	南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心的廁所很髒，有異味	5
				南庄遊客中心男廁地面潮濕，髒亂，有味道	5
				南庄遊客中心女廁味道重	1
			南庄	南庄的廁所髒，有異味	10
				南庄老街市場的廁所髒	10
			南庄老街	南庄老街旁廟的廁所不乾淨	2
				南庄老街的市場廁所設施老舊	1
				南庄老街市場廁所垃圾桶滿，無人清理	1
				南庄老街市場的廁所小便斗堵塞	1
				南庄老街市場男廁小便斗淹水	1
		梨客山中遊心	梨山賓館	梨山賓館對面公廁小又沒有衛生紙	1
			福壽山農場	福壽山農場的廁所臭氣衝天	1
			NA	廁所有臭味	1
		生態八卦遊客中心	八仙山森林遊樂區	八仙山森林遊樂區內的廁所髒	1
			八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心裡的廁所有味道	1
				八卦山公用廁所尿味重、很臭	2
			八卦山	八卦山停車場廁所有異味	1
				大佛區公廁不乾淨	4
				大佛區廁所有難聞味道	4
			大佛	大佛停車場旁的公廁便盆很髒	1
				八卦山軍機公園廁所不乾淨、很臭	4
				八卦山軍用飛機公園廁所水流量少，沖不掉排泄物很髒	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	提供旅遊資訊服務	遊客中心 南庄遊客中心	南庄遊客中心	南庄遊客中心整修中，沒郵戳章可以蓋	1
			南庄	南庄缺乏旅遊資訊	2
				希望南庄增加導覽相關規劃	1
		梨山遊客中心	梨山遊憩區	梨山遊憩區很多人都不知該去哪玩，可多介紹旅遊順序	1
			武陵	開放武陵車子進出資訊，來到才知道不能開進去	1
		谷關遊客中心	NA	整修更改動線要有人員主動告知	
		生態遊客中心 八卦山脈遊客中心	八卦山脈生態遊客中心	八卦山脈生態遊客中心館內提供互動式電子資訊，即使無服務員也可自行查詢	1
				八卦山脈生態遊客中心能多放些其他地區旅遊的相關資訊	1
				八卦山脈生態遊客中心鳥類解說太少	1
				八卦山脈生態遊客中心裡的導覽視廳沒有有效運用；應在八卦山山脈生態遊客中心內放電腦查詢	1
			八卦山	八卦山旅遊資訊在網路上資訊不足，難以搜尋	1
				八卦山旅遊資訊可透過公共設施增設跑馬燈做推廣	1
			NA	增設電子導覽	1
	景點的內活動辦理	南庄遊客中心	南庄	南庄能多辦讓遊客互動的活動	1
		谷關遊客中心	谷關遊憩區	谷關遊憩區要多推廣活動	1
		八卦山脈生態遊客中心	八卦山	鷹揚八卦活動雜亂無章，動線安排不好，人都擠在一起	1
				八卦山景區應多辦活動	1
		NA	NA	交通安全宣導的活動獎項太少	1
	整體上	南庄遊客中心	南庄遊客中心	希望南庄遊客中心前假日可以有人指揮交通	1
				希望南庄遊客中心假日可以做小客車流量管制	1
			南庄	南庄應規劃多元性，例如行程安排、硬體設施等	2
				建議南庄民宿能夠配合行銷推廣套裝行程	1
				南庄可以搭配台灣好行，介紹景點特色	1
				南庄到火車站之間增設接駁車	1
				南庄的山路狹窄，會車危險，路邊樹枝葉子磨擦台灣好行公車，玻璃有破裂疑慮	1
			南庄老街	南庄老街沒特色	1
				南庄老街實施人車分道	1
				南庄假日車塞，南庄老街人多擁擠	1
			神仙谷	神仙谷封閉太久，兩年內來兩次都未開	1
			參山國家風景區	參山自然景觀不要人為因素破壞	1
		梨山遊客中心	梨山遊憩區	將空間與大自然美景融合一起，並突顯梨山在地特色	1
				梨山遊憩區沒有可看性，景點也很少舉辦活動	1
			參山國家風景區	建議當局多重視參山國家風景區，3個區跨區太遠	1
			NA	對遊客而言，3大區彼此距離太遠；且皆自成一格，沒有連成一氣	1
				農會的福利社沒有賣當地特產	1
			NA	道路修繕速度可以加快	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
參山	整體上	谷關遊客中心	谷關遊客中心	谷關遊客中心周遭景點感覺沒落	1
			谷關遊憩區	谷關遊憩區建築物與自然景色不相融	1
				谷關遊憩區商店街招牌要整齊	1
			NA	希望有露天溫泉池可以體驗	1
		生態遊客中心 八卦山脈	八卦山	八卦山景區要多做旅遊行銷的推廣以提高此風景區知名度	2
				八卦山殘障空間也被機車亂停占用；八卦山人為設施太多破壞自然美感	1
				八卦山宣傳不夠，沒有代表性的紀念品	1
			大佛	八卦山大佛賣場要有特色商品；整體賣場可加強整齊美觀	1
			NA	在建設旅遊設施時，不要破壞生態環境	1
				公車可到達風景區各景點	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
阿里山	服務人員之服務態度	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內賣小火車票的服務人員口氣不耐煩	2
	景點內服務設施	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	增設阿里山森林遊樂區步道兩旁的垃圾桶	3
				阿里山森林遊樂區內森林步道，希望整修鋪石子，否則下雨積水都是爛泥	1
				多提供WiFi服務	1
				阿里山森林遊樂區遊客中心旁的女廁，衛生紙未即時補充	1
				阿里山森林遊樂區希望神木步道階梯能夠貼反光線	1
				希望阿里山森林遊樂區內增加住宿點	1
				希望阿里山森林遊樂區內階梯少一點，行李拖拉較方便	1
				阿里山森林遊樂區停車場的男廁在2樓，造成年長者的不便；停車場旁的女廁有三間故障	1
			阿里山國家風景區	阿里山國家風景區內可以坐著休息的設施太少	2
		NA	NA	不覺得有服務設施	1
				小火車太舊了	1
				火車站周圍需要整修	1
				步道休息設施不夠；雨天步道濕滑	1
				沒有青年旅舍；風景區內沒有露營區	1
		奮起湖	奮起湖	來吉往奮起湖路段，跳動路面太高又太密集，會撞到車底	1
				奮起湖車站廁所停水	1
				阿里山奮起湖車站旁廁所沒衛生紙	1
				增設奮起湖垃圾桶數量	1
			阿里山森林遊樂區	在阿里山森林遊樂區內的森林步道增設休息地方	1
			NA	希望遊客多的地方能夠多一些垃圾桶	1
			NA	增設休閒桌椅	1
		觸口遊客中心	觸口遊客中心	觸口遊客中心多提供戶外垃圾桶	1
				觸口遊客中心可增加小孩遊憩設施	1
				希望觸口遊客中心可以增設便利商店	1
				增強觸口遊客中心WiFi訊號	1
			奮起湖	增加奮起湖女廁數量	1
			阿里山國家風景區	阿里山國家風景區有多處施工，施工處皆為吵雜與不美觀	1
		圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區	圓潭應提供多一些的食、宿的服務	1
				圓潭自然生態園區多增設無障礙路線	1
				圓潭自然生態園區廁所希望提供洗手乳	1
			NA	用餐選擇少	2
				提供戲水設備，增加涼亭	1
				增設休閒座椅	1
	景點內空間設計	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內整體空間太窄	1
				阿里山森林遊樂區內整體感覺太擁擠	1
				阿里山森林遊樂區內整體設計凌亂	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖老街設計違章建築較多	1
				奮起湖車站洗手間空間太小	1
		圓潭自然生態園區	NA	景點內空間設計使人爬上爬下的	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	
阿里山	引導指標或動線安排	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區遊客中心到小火車站之間無指示牌	1
				嘉義火車站到阿里山森林遊樂區的乘車資訊不夠多	1
				入阿里山森林遊樂區後整體路標不夠清楚	1
				阿里山森林遊樂區內導覽巴士不明確，必須問人	1
				阿里山森林遊樂區入園後透過指標找不到民宿	1
				阿里山森林遊樂區停車動線不佳，應在售票口註明停車處	1
				阿里山森林遊樂區路口的三叉路標示不清楚	1
				阿里山森林遊樂區內巨木附近指標不明	1
				阿里山森林遊樂區內遊客中心裡的地圖標示不清	1
				阿里山森林遊樂區內點跟點之間指標不清	1
				阿里山森林遊樂區內的步道轉角處都沒有指標	1
				阿里山森林遊樂區的森林步道在叉路上增設指標	1
				阿里山森林遊樂區內森林步道指標不清	1
				阿里山森林遊樂區內指標要再多一點	1
				阿里山森林遊樂區買票坐車點不知在哪	1
			NA	台8線景點跟景點之間指標不夠明顯	1
				出口要繞很久，不明顯	1
				引導指標或動線安排不夠清晰	1
		奮起湖	奮起湖	竹崎到奮起湖路段指標不夠多	2
				奮起湖火車站出來的指標不清	1
			NA	引導指標無英日韓指標	1
				引導指標或動線安排不清楚	1
				指標太小	1
				登山步道某些段已封閉，地圖上未標註，靠當地的指引，才能脫困，差點受困山裡	1
		遊客中心 觸口	觸口遊客中心	觸口遊客中心機車停車場指標不夠明確	1
			觸口	嘉義往觸口路段的指標太小	1
			阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區下小火車後找不到神木	1
	環境綠化	圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區	來圓潭自然生態園區的166縣道沿途指標很少	1
				154縣道來圓潭自然生態園區，路上指標少	1
				增設嘉義到圓潭路段的剩餘公里數指標	1
				從嘉義市區來圓潭自然生態園區路上沒有指標	1
			NA	引導指標或動線安排不清楚	3
		阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內沒有美化	1
				環境美化綠化待加強	1
			NA	櫻花，楓葉可再多種些	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖老街施工中感覺髒亂	1
				奮起湖周遭綠化稍嫌不足	1
		觸口遊客中心	NA	各大景點可以多栽植會開花的樹種來促進觀光	1
	環境整潔	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內的步道有許多垃圾未清	2
				阿里山森林遊樂區內到處都是垃圾	1
				阿里山森林遊樂區內有公廁附近都比較髒	1
				阿里山森林遊樂區小火車處地上都是垃圾	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖地上垃圾多	1
				奮起湖景點因雨天關係有點髒亂與濕滑，有點危險	1
				奮起湖老街地上有些許垃圾	1
			特富野	特富野有人使用後留下垃圾	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
阿里山	停車位數量	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內汽車停車位不足	22
				阿里山森林遊樂區停車位數量太少	18
				阿里山森林遊樂區小巴停車位不足	2
				阿里山森林遊樂區內沒有規劃車位，只提供住在裡面的人	1
				阿里山森林遊樂區內停車位太少因此有違停狀況發生	1
			阿里山森林遊樂區/奮起湖	奮起湖及阿里山森林遊樂區小客車車位不足	2
		奮起湖	奮起湖	奮起湖停車位數量太少	1
				奮起湖違停多	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖汽車停車位不足	20
				奮起湖停車位數量太少	16
				奮起湖未規劃機車停車位	2
				奮起湖小客車的車位動線規劃不佳	1
				奮起湖違停嚴重	1
			阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區汽車停車位不足	3
		阿里山森林遊樂區/奮起湖		奮起湖跟阿里山森林遊樂區汽車位都不夠	3
		觸客口中遊心	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區小客車車位不足	3
			奮起湖	增設奮起湖的小客車車位	1
		圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區汽車停車位不足	3
	廁所清潔程度	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內廁所地板很濕	2
				阿里山森林遊樂區女廁太臭很髒	2
				阿里山森林遊樂區內的受鎮宮的廁所不乾淨	2
				阿里山森林遊樂區內神木區的廁所髒又臭	2
				阿里山森林遊樂區的阿里山車站男廁髒異味重	2
				阿里山森林遊樂區內7-11旁的廁所尿騷味很臭	1
				阿里山森林遊樂區內廁所洗手台周圍又溼又髒	1
				阿里山森林遊樂區遊客中心旁廁所有味道	1
				阿里山森林遊樂區內的小火車車站附近廁所味道不佳	1
				阿里山森林遊樂區遊客中心旁廁所垃圾未清	1
				阿里山森林遊樂區的阿里山車站內廁所地板濕濕的	1
				阿里山森林遊樂區內的神木慈雲寺那邊髒	1
				阿里山森林遊樂區內有個佛寺廁所髒	1
				阿里山森林遊樂區看日出的廁所很臭又髒	1
				阿里山森林遊樂區旅客中心廁所濕滑	1
				阿里山森林遊樂區步道旁廁所地板潮濕	1
				阿里山森林遊樂區的阿里山車站女廁髒	1
		NA		廁所要增加巡視的次數，保持清潔	1
				廁所較髒亂	1
				廁所地板太濕，有異味	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
阿里山	廁所清潔程度	奮起湖	奮起湖	奮起湖火車站旁的廁所有異味，髒亂	5
				奮起湖女廁髒、有臭味	2
				奮起湖廁所地板溼又髒	1
				奮起湖車站旁廁所地板潮濕	1
				奮起湖車站廁所補強不完善、感覺不美觀	1
				奮起湖車站女廁有垃圾未清，洗手台也有垃圾未清	1
			阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區遊客中心旁男廁髒亂、有臭味	1
			NA	廁所清潔不太乾淨	1
				廁所地板太髒太濕	1
		觸口遊客中心	觸口遊客中心	觸口遊客中心廁所髒亂	1
				觸口遊客中心男廁有蒼蠅	1
		阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區內的廁所有嘔吐物	1
		圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區旁的女廁尿騷味太重，髒	2
				圓潭自然生態園區廁所清潔味不好聞	1
				圓潭自然生態園區廁所髒亂	1
	提供資訊服務	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	希望阿里山森林遊樂區內遊客中心內提供園內影片導覽	1
				阿里山森林遊樂區遊客中心替代役提供的資訊不如旅館的親切完整	1
				阿里山森林遊樂區的折頁對登山資訊不夠明確，未載明如何登山、難易度、步行時間	1
				阿里山森林遊樂區內遊客中心太少	1
				希望阿里山森林遊樂區買票時可給個簡介地圖	1
			NA	提供之旅遊資訊的人員沒有主動介紹，說明也少	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖找不到有人可詢問旅遊資訊	1
			NA	旅遊資訊的DM短缺，需要常補充	1
				提供之旅遊資訊太少	1
		觸口遊客中心	阿里山國家風景區	阿里山國家風景區整體景區多說明標示牌，如樹的介紹	1
				提供阿里山國家風景區當季旅遊資訊的APP	1
			NA	提供之旅遊資訊，旅遊景點介紹的文字太多	1
		圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區	圓潭自然生態園區增加遊客中心解說員	1
				網路上應提供更多一些圓潭的資訊	1
				圓潭自然生態園區的導覽設備不夠多	1
	景點的內活動辦理	阿里山森林遊樂區	NA	夜間無活動，太冷清	1
		奮起湖	NA	景區內活動日期不明	1
		觸口遊客中心	NA	增加阿里山的活動項目	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
阿里山	整體上	阿里山森林遊樂區	阿里山森林遊樂區	希望阿里山森林遊樂區能限制入園人數	3
				阿里山森林遊樂區陸客人太多了	2
				希望阿里山森林遊樂區花季時可以有人數的總量管制	1
				阿里山森林遊樂區吃飯價格太貴	1
				奮起湖到阿里山森林遊樂區的小火車快點通車	1
				希望阿里山森林遊樂區不用每入園一次購票一次，可以憑證當天再次入園	1
				希望阿里山森林遊樂區規劃專屬吸煙區，陸客都到處抽煙	1
				阿里山森林遊樂區全區禁煙，但是到處有人抽煙；加強旅館服務人員的英文能力	1
				阿里山森林遊樂區內應要全面禁煙	1
				阿里山森林遊樂區找不到賣成藥的地方	1
				阿里山森林遊樂區小火車車票只賣到四點半，容易錯過時間買不到票	1
				阿里山森林遊樂區整體規劃凌亂，大客車、小客車、接駁車動線規劃太亂	1
				看日出的小火車班次需明確，以為開走第一班火車就沒了	1
				阿里山森林遊樂區內看日出的小火車的票太少	1
				阿里山森林遊樂區的接駁車班次太少	1
				阿里山森林遊樂區的小火車及公車都沒有預售票可買	1
				阿里山森林遊樂區大眾運輸不方便	1
			阿里山國家風景區	阿里山國家風景區遊客太多，影響到旅遊品質	2
				阿里山要再多一點宣傳	1
				直達阿里山國家風景區的客運班次可以再多一點	1
			鄒族文化園區	鄒族文化園區消費太貴	1
			台18線	台18線沿路檳榔樹太多	1
			奮起湖	奮起湖便當太貴	1
			NA	希望阿里山原住民表演能提供英文字幕	1
				建議可歸劃特別為個人自由行的行程以符合此族群	1
				交通可增加景點直接到臺中的車次	1
				園區時間延長	1
				應該要推出優惠國人票價的方案	1
				大陸客太多，他們會亂丟垃圾	1
		奮起湖	奮起湖	奮起湖的車頭展覽可以再提升品質	1
				希望奮起湖小火車取消前七日不開放網路購票之規定	1
				台鐵嘉義至奮起湖的網站售價不一樣，請定期更新	1
				從山腳到奮起湖的路上路都不平	1
				奮起湖的便當太貴	1
				嘉義至奮起湖的小火車班次再增加，買不到座位只好用站	1
			阿里山國家風景區	往阿里山國家風景區客運班次太少	3
				阿里山森林遊樂區內的力行山莊住宿太貴又沒附早餐	1
				阿里山國家風景區的觀光整體規劃仍不足	1
				阿里山國家風景區特產特色不足	1
				阿里山國家風景區公路大型車太慢，爬坡道又不開向右邊	1
				阿里山鐵路要盡快修復	1
			NA	部份施工，地上沙石，泥土會滑危險	1
				多開發專屬阿里山的特色產品	1
				增設小火車班次及座位	1
				日出某景點遮蔽物多，人多	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
阿里山	整體上	觸口遊客中心	阿里山國家風景區	假日時段觸口往阿里山方向道路壅塞	1
			頂湖	頂湖遊客中心下午五點準時關門、導致無廁所可以用	1
			NA	增強阿里山的景點特色	1
				如果有人數總量管制，評價會從60分改為90分	1
				陸客太多、希望可以控管人數	1
		圓潭生態自然區	阿里山國家風景區	阿里山國家風景區的路彎曲狹小	1
				往阿里山國家風景區客運的班次太少	1
			NA	其他廣告太多，例如民宿廣告	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
茂林	服務人員服務態度	瑪家遊客中心	涼山遊憩區	涼山遊憩區的露營區訂房人員的交接要確實，有遊客匯款了，服務人員找不到資料	1
			茂林遊客中心	增加茂林遊客中心附近餐飲數量	1
				茂林遊客中心增設自行車的維修站	1
				茂林遊客中心希望提供販賣機	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區內的休憩區域都太簡陋	1
				茂林國家風景區的景點，可以擺設桌子及靠背的椅子，可以讓遊客有休閒的地方	1
			多納	重建多納溫泉	1
				多納增加飲水器及廁所清潔的次數	1
			不老溫泉區	不老溫泉區有好多地方荒廢，希望可以作商圈營造	1
		瑪家遊客中心	涼山瀑布	涼山瀑布的步道修復工程進度要加快	2
				涼山瀑布上方要設置路燈，步道區要有扶手	1
				涼山瀑布第一層有一段沒有欄桿，感覺很危險	1
				涼山瀑布末端要行走有點危險，木板橋走到底，只有鐵絲網，沒有欄杆	1
				涼山瀑布步道可以多提供垃圾桶，加強清潔巡邏	1
				涼山瀑布上去的路上有水管漏水	1
			瑪家遊客中心	瑪家遊客中心周邊仍在施工	1
				瑪家遊客中心附近應提供餐飲	1
				瑪家遊客中心飲水機的冰水可以冰一點	1
			涼山遊憩區	涼山遊憩區可以規劃親水設施	1
				涼山遊憩區的露營區可以趕快啟用及公告收費	1
				涼山遊憩區希望可以喝咖啡	1
				涼山遊憩區裡露營希望可以開車進入露營區	1
				涼山遊憩區裡的涼亭、座椅再多增加	1
				涼山遊憩區希望可以提供餐點	1
			琉璃吊橋	琉璃吊橋大都是木板鋪的	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區各景點可以提供兒童遊樂場	1
			NA	步道設施還沒完工	1
		遊客寶來中心	寶來溫泉區	寶來溫泉區旅館房間環境衛生不好	1
				寶來的溫泉旅館比較少	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區可以增加遊樂設施	1
			浦來溪頭社戰道	浦來溪頭社戰道還在整修	1
			十八羅漢山服務區	十八羅漢山服務區廁所沒有衛生紙	1
		工藝蜻蜓步道雅築	三地門工藝步道	三地門工藝步道多增設公共廁所，讓遊客使用，不然都要去消費的地方才有廁所	6
				三地門工藝步道可增加垃圾桶	1
				三地門工藝步道沒有規劃	1
				增設三地門工藝步道小嬰兒換尿布的地方及停車場	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區的廁所可以增加	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區要多增設殘障廁所	1
			藤枝森林公園	藤枝森林公園還沒修復完成	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
茂林	空間設計 景點內	茂遊客中心	龍頭山	龍頭山的圍欄壞了，遊客都穿越很危險	1
		瑪家遊客中心	涼山瀑布	涼山瀑布休息區域間隔太長，步道一段要走很久才能休息	1
			瑪家遊客中心	瑪家遊客中心廁所規劃空間大一點	1
		工藝雅道	三地門工藝步道	三地門工藝步道沒有空間設計	1
			三地門工藝步道	三地門工藝步道沒有殘障人員可以使用的設計	1
	引導指標或動線安排	茂林遊客中心	茂林遊客中心	茂林遊客中心招牌或指標不明顯，經過跟本沒查覺	1
				從屏東萬巒到茂林遊客中心，要多增設指標	1
				從國10到茂林遊客中心，多增設指標	1
			茂林	台27線往茂林方向指標再多一點	1
			三地門	三地門往返茂林的指標不夠明確	1
			寶來	從六龜到寶來指標不清楚	1
			大津瀑布	從高樹到大津瀑布的指標不清楚	1
			茂林國家風景區	強化茂林國家風景區的指標，雖然昨晚住寶來，卻不知是在茂林國家風景區	1
			NA	春節的引導指標不明顯，要多設置	1
		瑪家中心	涼山瀑布	內埔到涼山瀑布的指標太小、不明顯	1
				涼山遊憩區的瀑布標示不清楚	1
			三地門	三地門岔路處指標不清	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區有些路段指標不清楚	1
			NA	引導看板要標示景點的里程數	1
		寶來遊客中心	寶來	寶來景點的指標不清楚	1
				27縣道往寶來的指標少	1
				來寶來的指標上的字比較小	1
				希望來寶來的指標可多點	1
			新威景觀大橋	新威大橋指示到六龜的景點，指標不清楚	1
			浦來溪頭社戰道	浦來溪頭社戰道在地圖跟指標對不上	1
			桃源區	桃源區景點的指標不清楚	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區推廣的景點，可以用強化景點的路標	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區的景點指標要多增設	1
		工藝雅道	三地門工藝步道	三地門工藝步道的店家指標要再明顯一點	1
				賽嘉樂園到三地門工藝步道路標希望可以再詳細一點	1
			三地門	燕巢系統來三地門的指標很少	1
				內埔來三地門的指標不多	1
				高樹過來三地門的標示不清楚	1
				三地門的景點方向指標要再清楚一點	1
			霧台遊憩區	從三地門到霧台遊憩區檢查哨的指標不清楚	1
			神山瀑布	神山瀑布沒有指標	1
	環境美化綠化	茂林中心	茂林遊客中心	茂林遊客中心附近的樹太少，不能遮陰	1
				茂林遊客中心前砂石車很煞風景	1
				茂林國家風景區美化綠化維護不好	1
		瑪家中心	涼山瀑布	涼山瀑布步道旁水溝雜草很多	1
			涼山遊憩區	涼山遊憩區步道可以多種植樹蔭，比較涼爽	1
		寶來中心	寶來	寶來綠美化不夠，沿路還是有很多沒有綠化	1
				桃源區到寶來沿路沒有綠化感覺	1
		茂林國家風景區	茂林國家風景區	茂林國家風景區沒有花、只有草	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
茂林	環境整潔	茂遊中林客心	天津瀑布/ 十八羅漢山服務區	天津瀑布及十八羅漢山服務區地上有垃圾	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區沿路都有垃圾	1
		瑪客遊心	涼山瀑布	涼山瀑布人多時，垃圾多	1
		寶客遊心	茂林國家風景區	茂林國家風景區路邊不是很整潔	2
		蜻蜓雅築工藝步道	原住民文化館	原住民文化館附近都是垃圾	1
	停車位數量	茂遊中林客心	茂林遊客中心	茂林遊客中心汽車停車位不夠	6
			NA	停車位太少	1
		遊瑪客中心	瑪家遊客中心	瑪家遊客中心汽車停車位太少	8
			涼山遊憩區	涼山遊憩區汽車停車位不夠	7
				涼山遊憩區機車位太少	2
			茂林	茂林遊憩區汽車停位太少	1
		遊寶客中心	寶來遊客中心	寶來遊客中心汽車停車位不夠	11
				可以在寶來遊客中心多設置停車場	1
			寶來溫泉區	寶來溫泉區汽車停車位不夠	3
			NA	沒看到停車場	1
		蜻工藝雅築步道	三地門工藝步道	三地門工藝步道汽車停車位不夠	29
				三地門工藝步道要增設停車場	2
				三地門工藝步道機車停車位較少	2
			霧台	霧台汽車停車位不夠	1
	廁所清潔程度	茂遊中林客心	多納國小	多納國小附近的廁所很髒	1
			茂林消防隊	茂林消防隊旁的公廁很多垃圾	1
		遊瑪客中心	涼山瀑布	涼山瀑布內的廁所味道	2
				涼山瀑布女廁有點髒，不能沖水	1
				涼山瀑布男廁髒	1
			涼山遊憩區	涼山遊憩區的露營區廁所沒水	1
		蜻工藝雅築步道	三地門工藝步道	三地門工藝步道廁所味道不好	1
			三地門鄉公所	三地門鄉公所旁的廁所髒	1
			台灣原住民文化園區	台灣原住民文化園區女廁不乾淨	1
			原住民文化館	原住民文化館廁所很髒	1
			地磨兒藝術園區公園	地磨兒藝術園區公園女廁不乾淨	1
	提供之旅遊資訊服務	遊茂林中心	茂林國家風景區	茂林國家風景區網路上住宿的資訊可以定期更新，不然遊客減少消費的意願	1
			紫蝶幽谷	網路搜尋紫蝶幽谷，可以用關鍵字廣告，讓遊客比較好找	1
			新威森林公園	新威森林公園整修，可以在前方立告示牌，告知遊客不要白跑一趟	1
		遊瑪客中心	涼山瀑布	涼山瀑布若是枯水期要在入口處公告	2
			涼山遊憩區	涼山遊憩區整休公告應該貼在門口，讓遊客知道	1
				希望涼山遊憩區可以有導覽員介紹	1
				網路查詢涼山遊憩區的旅遊資料要再豐富一點	1
			茂林國家風景區	茂林風景區的網路簡介可以豐富一點；例如涼山瀑布有三層，一般民眾不清楚	1
		遊寶客中心	寶來	寶來可以提供生態導覽及在地特色	1
			茂林國家風景區	茂林國家風景區網站更新，不然不知道景點在維修不開放	1
				茂林國家風景區增加導覽人員	1
			NA	希望平日有解說員導覽	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
茂林	景點內辦理的活動	蜻蜓雅築工藝步道	三地門	希望多宣傳三地門的活動	1
	整體上	遊茂林中心	茂林遊客中心	增加茂林遊客中心公車接駁車班次	1
				茂林遊客中心應要求遊客禁止在廁所抽菸	1
			大津瀑布	要勸導不要在大津瀑布的瀑布區烤肉	1
			寶來	寶來晚上太冷清了	1
		瑪家遊客中心	瑪家遊客中心	規劃不完善，瑪家遊客中心周邊一直反覆施工	1
			三地門工藝步道	三地門工藝步道的接駁車離步道口太遠	1
		寶來遊客中心	茂林國家風景區	茂林國家風景區大眾交通工具不方便	2
			寶來	希望提供寶來旅館的人數，不然到寶來才知道客滿	1
			寶來遊客中心	寶來遊客中心希望可以提供泡湯的優惠資訊	1
			高133線	高133線的3K到4K處希望早點通車	1
			NA	網路訊號差	1
				整體上指標及汽車位不滿意	1
				風景區建議拍照的景點，可以設置中小型停車場比較安全	1
		蜻蜓雅築步道	茂林國家風景區	茂林國家風景區大眾運輸工具不方便，班次太少	2
			三地門工藝步道	三地門工藝步道的店家假日有些沒有營業	1
			三地門	多推廣三地門原住民傳統文化	1
				規劃三地門大眾工具，火車跟公車連繫的配套措施	1
				三地門假日的交通擁塞	1
			台灣原住民族文化園區	台灣原住民族文化園區要提供精緻的原住民風味餐；要提供從高雄一日遊的套裝行程	1
			琉璃吊橋	琉璃吊橋希望能在goole定位搜尋到	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	服務人員之服務態度	白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區的北海岸國際風箏節的服務人員，訓練不足，有闖關活動沒有主動告知遊客，如何進行活動順序	1
			金包里老街	金包里老街有些餐廳的服務人員待人不客氣	1
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園售票員，口氣較差態度不耐煩，可能遊客多的關係	2
				野柳地質公園售票處售票員年紀較大，服務態度顯示不耐煩的樣子	1
				野柳地質公園內女王頭排隊拍照有人插隊，希望有服務人員引導	1
				野柳地質公園景區內服務人員不夠，因遊客太多，會不遵守規定跨越"危險線"	1
		三芝遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館周圍的休憩桌椅少	1
				三芝遊客中心及名人文物館內開拓館，有些電腦設施損壞無法使用	1
				三芝遊客中心及名人文物館可增加小孩遊戲區的設施，如盪鞦韆	1
				三芝遊客中心及名人文物館的餐飲選擇性少，可增加小吃方面的餐飲	1
				整體三芝遊客中心及名人文物館內無空調，悶熱	1
				三芝遊客中心及名人文物館內有些展覽應該要定期更換，多展些有關文化方面的內容	1
				三芝遊客中心及名人文物館服務櫃台區域的空氣有些悶熱	1
		白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區的餐飲選擇性少，提供餐飲店家少	2
				白沙灣水域遊憩區海灘的遮陽設施少，必須付費才有遮陽蓬	1
				白沙灣水域遊憩區海灘區域的遮陽帳篷不夠使用，也沒得選	1
				白沙灣水域遊憩區海灘周圍的餐飲部，沖水設施不足，要排隊	1
				白沙灣水域遊憩區可以增加小孩遊憩區	1
			白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心周圍的休憩桌椅少	1
				白沙灣遊客中心可以提供免費的沖水設備，或收費10元的沖水服務	1
				白沙灣遊客中心旁咖啡店沒開	1
				白沙灣遊客中心餐飲部旁的女廁燈故障，全都不亮	1
			北海岸及觀音山風景區	北海岸及觀音山風景區可在各遊客中心周邊，設置小孩遊憩區，設置小盪鞦韆或溜滑梯等等設施	1
	景點內服務設施	野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園周邊的遮陽設施少	5
				野柳地質公園內，防護安全設施不足，可以於較危險區域建置一些護欄	4
				整體野柳地質公園景區的垃圾桶少	3
				野柳地質公園內全面禁煙，可以在廁所旁規劃一個吸煙區	1
				野柳地質公園沒有吸煙區，服務吸煙的遊客	1
				野柳地質公園內應增加遊客休憩的桌椅	1
				野柳地質公園內可裝置投幣式飲水機	1
				野柳地質公園遊客中心沒有飲水機	1
				整體野柳地質公園景區遮雨設施少	1
				野柳地質公園3D女王頭拍照區，太多人工化的擺設	1
				野柳地質公園內人工化太多	1
				野柳海洋世界內有廁所是男女共用	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	景點內服務設施	野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園售票處旁的女廁，廁所門有點壞卡卡的，沒有掛勾	1
				野柳地質公園前的停車場，要等待服務人員到，有些設備損壞無修繕	1
				野柳地質公園內無法玩水	1
				不知道野柳地質公園，對於行動不便遊客，有否提供輪椅	1
			野柳	整體野柳的廁所不足	1
			NA	缺少熱食(印尼)	1
		觀音山遊客中心	觀音山	觀音山整體遮陽遮雨的設施不足	3
				觀音山晚上時路燈昏暗，行駛山路危險	1
				觀音山內的休憩桌椅少	1
			觀音山遊客中心	觀音山遊客中心無餐飲	2
				觀音山遊客中心可以增加餐飲選擇，如行動咖啡車	1
				觀音山遊客中心的電腦設備要更新，要可查詢更多的景點資訊	1
				觀音山遊客中心提供飲水機服務，常常水不足	1
			牛港稜登山步道	觀音山7條登山步道系統的牛港稜登山步道上休憩椅子少	1
			觀音山7條登山步道系統	觀音山的觀音山7條登山步道系統，有些路段的地面會滑，應該要用防滑的材料	1
	空間設計	白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心前在施工	1
			金包里老街	金包里老街的環境擁擠	1
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園步道比較狹窄	4
				野柳地質公園步道遮陽設施少	2
				野柳地質公園內的步道有些窄，前後的間隙有落差，可以用橋連接前後	1
				整體野柳地質公園應設置吸煙區及販賣機	1
				野柳地質公園女王頭拍照時，背景都會有遊客在走動，空間設計不良	1
				野柳地質公園往女王頭是單線道且路窄	1
		觀音山遊客中心	觀音山	觀音山景點山下凌雲路往山上，沿途會有許多的墳墓	1
	引導指標或動線安排	三芝遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館前有汽車停車位，另外靠近出口親子遊憩區下坡路段也有停車位，但沒有明顯指標指示	1
			老梅綠石槽	北海岸石門往老梅綠石槽，街道有些窄，不易會車	1
			源興居	三芝遊客中心及名人文物館往景點源興居的指標不明顯	1
			NA	新北市官網提供到三芝遊客中心及名人文物館的交通資訊不齊全，繞了一些路	1
		白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區內第一停車場，往白沙灣海灘指標不夠	2
				白沙灣水域遊憩區的北海岸國際風箏節有闖關活動，沒有指標標示闖關順序	1
				大馬路要往白沙灣水域遊憩區廁所指標不明顯	1
			白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心前施工，在第一停車場往白沙灣海灘之間，沒有明顯指標告知遊客，遊客會認為無法到遊客中心	1
			麟山鼻遊憩區	白沙灣遊客中心往麟山鼻遊憩區的指標不清楚	1
			老梅綠石槽	石門洞往老梅綠石槽的指標不明顯	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	引導指標或動線安排	野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園入園後往女王頭的指標不足	2
				野柳地質公園內遊客多，步道動線人多擁擠	2
				野柳地質公園步道有些為單行道，狹窄遊客多，可以中間隔開成2線道，變成雙向道單人行走	1
				野柳地質公園出口，特產街旁的廁所整修，沒有往其他地方或廁所的指標	1
				野柳地質公園內的指標字體顏色掉漆，看不清楚字	1
				進入野柳地質公園往女王頭要拍照的動線不順	1
				野柳地質公園入口處，可設置立牌標示園區內景觀的位置	1
				野柳地質公園內景觀的指標不足	1
			NA	地板上可增加英文的指示方向標示(新加坡)	1
		觀音山遊客中心	觀音山遊客中心	觀音山遊客中心無販賣部，卻還有指標，會讓遊客白跑一趟	1
				觀音山遊客中心到凌雲寺公車站的標誌指標不明顯	1
				觀音山從山下往山上到觀音山遊客中心的指標不夠多	1
				五股孝義路往觀音山遊客中心的指標不清楚，加強樹立明顯的路標	1
				觀音山有7條登山步道，觀音山遊客中心前往各步道的指標不明顯	1
			觀音山7條登山步道系統	觀音山的觀音山7條登山步道系統，起點到終點標示的公里數，有些不準，應全面檢示正確性	1
	環境美化綠化	遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館周圍樹木少	1
				三芝遊客中心內的盆栽沒澆水，植物有些枯萎的情況	1
				三芝遊客中心及名人文物館旁遊憩區地上的草皮枯死	1
			源興居	三芝景區的源興居景點沒有遮陽樹木	1
		白沙灣	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區海灘周圍的樹草綠化少	2
				白沙灣水域遊憩區海灘周圍的商家建築物比較凌亂，景觀視野不佳	1
				整體白沙灣水域遊憩區的綠化少	1
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園內有標示"危險勿跨越此線"，用紅色標示，破壞美觀	1
		觀音山	觀音山遊客中心	觀音山遊客中心廣場可增加草地	1
			觀音山	觀音山的美化少	1
	環境整潔	遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	整體三芝遊客中心及名人文物館的環境有垃圾	1
			淺水灣	淺水灣景點的海邊有垃圾	1
			根德水車公園生態園區	根德水車公園生態園區的環境髒亂	1
			老梅綠石槽	北海岸石門老梅綠石槽周圍環境髒有垃圾	1
		白沙灣	白沙灣水域遊憩區	整體白沙灣水域遊憩區景區環境有垃圾	1
				白沙灣水域遊憩區海灘上有垃圾	1
				白沙灣	白沙灣景區內有垃圾
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園周圍的海岸邊有垃圾	9
				野柳地質公園內地上有垃圾	1
				陸客在野柳地質公園內會亂丟垃圾	1
			野柳	野柳的海岸邊有垃圾，可增加垃圾桶，防止遊客亂丟垃圾	1
				整體野柳景區有垃圾	1
			金包里老街	金山的金包里老街景點，周圍的環境不整潔，地上有垃圾	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	環境整潔	觀音山遊客中心	觀音山遊客中心	觀音山遊客中心周圍的環境有垃圾和菸蒂	1
				觀音山遊客中心周圍野狗多，環境不清潔，地上有狗屎	1
				觀音山遊客中心周遭草坪內有雜草	1
			觀音山7條登山步道系統	觀音山7條登山步道系統地上有垃圾	1
			觀音山	整體觀音山野狗多，有狗大便又髒又臭	1
			硬漢嶺	觀音山往硬漢嶺途中有許多的野狗	1
	停車位數量	三芝遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館前的汽車停車位不足	5
			白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區第一停車場的汽車停車位不足	2
		白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區第一、二停車場汽車位不足	2
				白沙灣水域遊憩區第二停車場汽車位不足	1
				白沙灣水域遊憩區第一停車場的機車停車位不足	1
			白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心周圍沒有自行車停車位	1
			金包里老街	金包里老街的汽車停車位不足	1
		野柳公園	野柳地質公園	野柳地質公園前停車場汽車停車位不足	9
				野柳地質公園旁停車場大型遊覽車車位不足	4
			野柳遊客中心	野柳遊客中心前的汽車停車位不足	1
		觀音山遊客中心	觀音山	觀音山整體的停車場汽車停車位不足	9
				觀音山整體的機車停車位不足	1
			觀音山遊客中心	觀音山遊客中心周圍的汽車停車位不足	5
				觀音山遊客中心的機車停車位不足	2
				觀音山遊客中心的汽車停車位不足，可以適當開放員工或洽公才能停的停車位	1
	廁所清潔程度	白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區第一停車場旁女廁髒，有臭味	2
				白沙灣水域遊憩區第一停車場男廁髒，廁所燈沒開，昏暗	1
				白沙灣水域遊憩區第一停車場旁的男廁髒	1
			白沙灣遊客中心	白沙灣遊客中心販賣部旁男廁髒，有臭味	2
				白沙灣遊客中心販賣部旁的女廁髒	1
			源興居	三芝源興居附近的廁所不清潔	1
		野柳公園	野柳地質公園	野柳地質公園售票處旁的女廁髒有臭味	3
				野柳地質公園售票處旁的男廁所有臭味	1
				野柳地質公園出口處，特產街旁的女廁髒、有臭味	1
			野柳海洋世界	野柳地質公園前的野柳海洋世界女廁髒、有臭味	1
		觀音山遊客中心	觀音山生態園區	觀音山生態園區停車場旁的男廁有臭味	1
	提供資訊服務	三芝遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館放映的影片一成不變，多增加一些新資訊的影片	1
			NA	新北市官網提供到三芝的旅遊資訊不齊全	1
		白沙灣遊客中心	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區應該要好好推廣，利用網路	1
			NA	可以在官網建議遊客到北海岸旅遊，長短行程要如何安排	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	提供旅遊資訊服務	野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園內景觀可立一個牌子標示景物的名稱	4
				野柳地質公園內，很多景觀不知道名稱是什麼，可以不破壞石頭為原則，地上做個標示，說明景觀名稱	3
				野柳地質公園有園區導覽員，但遊客很多不知道有此服務，要宣傳	2
				野柳地質公園內可教育遊客，入口處往景觀之間有一走道，可以擺設有關地質生態的簡介	1
				野柳遊客中心的旅遊資訊LED大螢幕看板無法使用	1
				野柳地質公園內第三區可以欣賞到鳥類，可以做牌子以介紹有哪些種類的鳥	1
				野柳地質公園內第三區，一般遊客不知道有何景色，應該立一個大標示牌，告知遊客有什麼東西可玩	1
				沒有野柳地質公園園區導覽地圖	1
				野柳地質公園可以在網路上大力介紹，有關野柳各種資訊	1
			野柳景區	野柳景區要有一個官網，讓遊客可以查詢到有關野柳全部的資訊	1
	景點的內辦動理	遊客中心 三芝	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館可以多舉辦些活動，如茭白筍節，或和學校聯盟辦戶外教學	1
			三芝景區	應大力推廣三芝的景點，多舉辦當地特色的活動	1
		遊客中心 白沙灣	白沙灣水域遊憩區	白沙灣水域遊憩區冬季遊客少，可以舉辦一些活動吸引遊客來玩	2
				白沙灣水域遊憩區應該多舉辦一些水上活動	1
				白沙灣水域遊憩區的北海岸國際風箏節的風箏似乎少了點	1
				白沙灣水沙灘增加垃圾桶，舉辦一些如淨灘的活動	1
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園可以多舉辦如石頭命名的活動	1
	整體上	三芝遊客中心	三芝遊客中心及名人文物館	三芝遊客中心及名人文物館的多媒體放映室，放映影片時間有規定固定，但無彈性，遊客因行動不便，想提前時間觀看影片，服務人員說不行	1
				三芝遊客中心及名人文物館的休憩桌椅比較不足	1
			三芝景區	三芝景區景點和景點之間的公車班次少，通常1小時1班	1
			NA	新北市官網提供到三芝遊客中心及名人文物館的交通資訊要齊全，很重要	1
		遊客中心 白沙灣	北海岸及觀音山風景區	北海岸及觀音山風景區可以BOT或由遊客中心提供出租免費自行車服務，出租價格可以一小時50元為合理價格	1
			神秘湖步道	白沙灣景區神秘湖步道中的神秘湖景點沒水，可以取海水至湖中	1
			NA	網站可以規劃1日或2日北海岸的旅遊行程	1
		野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園遊客多，擁擠，應該控制入園人數	7
				野柳地質公園門票可分國外國內遊客票價不同，應該要優惠國人	3
				增加巡邏人員，因為遊客會破壞景物	3
				野柳地質公園周圍的WiFi，收訊不方便，還要密碼	2
				野柳地質公園進入的遊客多，應有管制遊客入園，或開發景區內別的景點，分散遊客人潮	1
				野柳地質公園的門票可以優惠30歲以下遊客30%折扣	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
北海岸及觀音山	整體上	野柳地質公園	野柳地質公園	野柳地質公園的門票可台灣居民免費，國外遊客收費150元	1
				野柳地質公園對台灣人士滿65歲以上門票優惠，對國外來的遊客無此優惠	1
				野柳地質公園售票種類沒有軍警票	1
				遊客會破壞野柳地質公園內的景物，可以用監視器方式找破壞者，罰款處罰，保護古蹟	1
				野柳地質公園陸客破壞景物不道德；女王頭拍照時還插隊	1
				遊客會破壞景物，野柳地質公園要向遊客宣導不要破壞，源頭從旅行社導遊開始佈達	1
				大馬路公車站牌往野柳地質公園，常因入園車多而塞車，可以找替代道路入園	1
				野柳地質公園可以賣月票，促進遊客來；用立牌說明野柳地質公園內的生態狀況	1
				野柳地質公園內有些區域封閉無法前往	1
				整體野柳地質公園周圍的店家，販賣產品的價格太貴	1
				野柳地質公園應設置吸煙區及販賣機	1
				野柳地質公園的門票，可以標示出遊覽風景區各景觀之間距離多少以及大約遊覽的時間需多久	1
				野柳地質公園門票上的地圖太小，紙張增大，地圖也就增大，野柳地質公園門票增加設計感以便紀念收藏	1
				野柳地質公園周圍的餐廳，有些作生意有誠信問題，點菜價格不便宜，價格貴的都有如女皇餐廳	1
			野柳	野柳有許多地區在施工，速度應加快，否則影響遊客行走	1
				台北車站到野柳可以規劃一觀光巴士，不用停靠的站太多，縮短時間	1
				野柳景區氣候炎熱	1
		NA		觀光客很多(韓國)	1
		遊客中心 觀音山	觀音山	觀音山的推廣，要多多宣傳如平面媒體、DM；多做活動	1
				到觀音山的大眾運輸工具少，公車的班次要增加，假日半小時1班	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
雲嘉南	服務設施 景點內	鹽博物館	NA	廁所要多一點	1
		北遊客中心	NA	可再增加設施	1
	空間設計 景點內	臺灣博物館	臺灣鹽博物館	景點內空間設計很亂	1
		鹽館		台灣鹽博物館內空間小	1
	引導指標 或動線安排	臺灣鹽館	台灣鹽博物館	台灣鹽博物館沿路指標不清	3
				外面指示很亂不清楚	1
				廁所不明顯	1
		北遊客中心	NA	室外空間動線亂	1
			NA	指標有點亂	2
				沒看到導覽圖	1
				小景點的指標不均	1
		交通車輛動線管理不流暢		1	
	美化綠化 環境	臺灣博物館	臺灣鹽博物館	周遭綠化程度需加強	1
			NA	環境不錯，但可能是在海邊所以綠化較少	1
		北遊客中心	北門遊客中心	環境美化綠化看起來有點空虛	1
			北門遊客中心	北門遊客中心周圍的綠化少	2
	環境整潔	臺灣博物館	NA	環境有點髒亂	1
		北遊客中心	水晶教堂	水晶教堂前稍顯髒亂	1
	停車數量 停車位	臺灣鹽館	臺灣鹽博物館	停車位置不太夠	1
				停車位太少且停車沒有遮蔭處	1
		北遊客中心	NA	停車場距離太遠	1
			NA	停車位太少	2
	清潔程度 廁所	臺灣鹽館	NA	廁所異味很重	3
				廁所動線不明顯	1
		北遊客中心	NA	廁所無法沖水	1
	整體上	臺灣鹽館	臺灣鹽博物館	門票稍貴	2
				販賣部鹽的特色產品少，應多開發鹽相關產品	1
		北遊客中心	NA	在地文化沒有結合	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
西拉雅	服務人員之服務態度	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村內的遠翠樓餐廳送餐速度慢	1
		曾文水庫風景區	曾文水庫風景區	曾文之眼遊客中心服務人員未主動提供協助	1
		NA	NA	看不到服務人員	1
	景點內服務設施	關子嶺風景區	關子嶺風景區	關子嶺風景區沒有官方露天溫泉以及洗手泉	1
				關子嶺內嶺頂公園施工較吵，有一星期日的廁所沒水	1
				關子嶺風景區景觀老舊	1
				關子嶺風景區增加裝置藝術	1
		NA	NA	希望景點內可以設立桌椅提供遊客可以坐著泡茶或休息	1
				遊客中心旁咖啡館沒了	1
				尖山埤江南渡假村內的腳踏船不能玩	1
		江南渡假村	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村內活動設施不足，只有風景可看	1
				尖山埤江南渡假村增加寵物住宿空間	1
				增加尖山埤江南渡假村內飲水機數量	1
				尖山埤江南渡假村希望住宿可做隔音牆，晚上睡覺被吵到睡不著	1
				看不到垃圾桶無法丟垃圾，乾淨度不夠	1
				NA	NA
		南元花園休閒農場	南元花園休閒農場	南元花園休閒農場多提供天然養生料理	1
		曾文水庫風景區	曾文水庫風景區	曾文水庫風景區的鳥園，動物都撤光了很不好	1
				曾文水庫風景區吃的不方便，沒有素食	1
				曾文水庫風景區內提供食物的地方不多	1
				希望恢復曾文水庫風景區內東口營地、不要拆掉	1
				曾文水庫內多提供無障礙設施的空間	1
				曾文水庫風景區內曾文之眼的無障礙設施應改到正門口附近，要推嬰兒車不方便	1
				曾文水庫風景區內希望有一個親子設施	1
				曾文水庫風景區多一些簡易不花大錢的親子設施，像景觀台就沒必要砸大錢做	1
				NA	NA
				施工地太多，且未提前有告示牌	1
				覺得普遍沒有特別一點的設施	1
	空間設計	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村內小火車乘車處到西碼頭附近太空曠，可看性不足	1
		關子嶺風景區	關子嶺風景區	175咖啡公路	1
	引導指標或動線安排	關子嶺風景區	NA	替代道路的指引比較不明確	2
				引導指標或動線安排不明顯	1
				停車場等標示不清楚	1
				尖山埤江南渡假村內指標不清楚	1
		尖山埤江南渡假村	關子嶺風景區	紅葉隧道往關子嶺風景區路段在岔路口須增加指標	1
		南元花園休閒農場	南元花園休閒農場	南元花園農場內的指標不夠清楚	3
				省道台一線到南元花園休閒農場應再增加指標	1
				指標不清楚	1
		曾文水庫風景區	曾文水庫風景區	曾文水庫風景區進入園區後就沒有指標	1
				中埔往關子嶺風景區時，有一岔路可往關子嶺風景區和大埔，因為指標不夠清楚而走錯路	1
				引導指標或動線安排不清楚	1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
西拉雅	美化環境綠化	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村西碼頭到蓮花池應加強綠化，生長得較雜亂，希望依照四季更換花草	1
		曾文水庫風景區	NA	沒有特別綠化的感覺	1
	環境整潔	關子嶺風景區	關子嶺風景區	關子嶺風景區路邊有垃圾	1
		尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村內的露營區垃圾太多都亂丟	1
		NA	NA	雜樹枯枝沒整理	1
				湖上漂流木未清理	1
		南元花園休閒農場	南元花園休閒農場	南元花園休閒農場住宿的地方有點髒	1
		NA	NA	南元花園休閒農場蚊蟲太多	1
				餐廳用餐環境差	1
	停車位數量	關子嶺風景區	關子嶺風景區	關子嶺風景區小客車車位不足	8
				關子嶺風景區假日車輛多，車位不足	2
				關子嶺遊客中心小客車車位少	1
				關子嶺風景區內的紅葉公園附近的好漢坡無小客車停車場	1
			水火同源	水火同源汽車位不足	1
		NA	NA	停車位數量不足	3
				假日停車位都會不夠	2
				要下去參觀的點人多，停車位數量太少	1
				尖山埤江南渡假村汽車停車位不夠	2
		NA	NA	機車停車位不足	1
				停車位有點少	1
	廁所清潔程度	曾文水庫風景區	關子嶺風景區	關子嶺風景區內的紅葉公園廁所髒亂沒整理	4
			NA	廁所衛生紙不夠	1
		關子嶺風景區	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村內的露營區廁所不滿意	1
			NA	路口進來廁所味道很臭	1
		南元花園休閒農場	南元花園休閒農場	南元花園休閒農場內靠近划竹筏旁的廁所髒亂	1
			南元花園休閒農場	南元花園休閒農場動物區廁所髒亂、簡陋	1
			NA	餐廳廁所覺得不滿意	1
				公共廁所不夠乾淨	1
			NA	廁所數量太少	1
				曾文水庫風景區內青年活動中心廁所不乾淨	2
	提供資訊服務	尖山埤江南渡假村	尖山埤江南渡假村	提供尖山埤江南渡假村專屬APP，附有地圖及導覽功能	1
			曾文水庫風景區	曾文水庫風景區入口處也沒有主動發DM簡介	1
		NA	NA	提供之旅遊資訊很少	1
				加強宣傳關子嶺風景區的特色	2
整體上		關子嶺風景區	關子嶺風景區	關子嶺風景區溫泉都被旅館業攔斷，沒有免費體驗溫泉的地方；關子嶺風景區國外旅客來關子嶺的資訊在各大車站、機場都沒有提供	1
				關子嶺風景區S型彎道時常有路邊臨停，希望有人交通管制	1
				希望關子嶺風景區平日至少有一班接駁公車，多參考日本的溫泉鄉	1
				關子嶺溫泉會館的價格不一，希望官方網站能有統整資訊	1
			烏山頭水庫風景區	烏山頭水庫風景區建議不要收費	1
				因為颱風天，路上有竹子掉落，比較危險	1
		NA	NA	住宿太貴	1
				增加大眾運輸班次	1
					1

國家風景區	建議類別	訪問景點	地點	建議意見或不滿意原因	人數
西拉雅	整體上	江南尖山埤渡假村	尖山埤江南渡假村	希望尖山埤江南渡假村可以一票玩到底，不要處處收費	2
				加強宣傳，住台南很久也不知道尖山埤江南渡假村那樣美	1
				尖山埤江南渡假村提供在地市民優惠	1
			關子嶺風景區	關子嶺風景區泡湯價格比三年前貴三至四成	1
			NA	餐廳太吵雜	1
				入園門票希望可折抵消費，如餐飲	1
		南元花園農場	南元花園休閒農場	南元花園休閒農場住宿費有點貴要8000塊	1
			NA	餐廳用餐時個人與團體應該分開，擠在一起使得個人先到的還比較慢用餐	1
		曾文水庫風景區	曾文水庫風景區	建議曾文水庫儲水量能夠增加，解決淤泥堆積問題	1
				曾文水庫風景區內的水源保護區要控管入園人數	1
			綠色隧道	綠色隧道有問題	1
			西拉雅	西拉雅國家風景區要發展更多景點	1
			NA	裡面沒什麼東西，一人門票要收100元；停車也要收費40元，感覺沒有那個價值	1
				整體上失望	1